دورية دولية محكمة

مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث



مجلة تنمية الموارد البشرية

المركز الديمقراطي العربي

Journal of Human Resources Development for studies and research

International scientific periodical journal



رقم التسجيل: VR.3373.6323.B

ISSN (Online) 2625-5596

Germany: Berlin 10315
Gensinger- Str: 112
http://democraticac.de







"**مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث** "

مجلة دولية دورية محكمة تصدر عن "المركز الديمقراطي العربي" برلين–ألمانيا، تعنى بنشر الدراسات والأبحاث في مجال الموارد البشرية باللغات الثلاث: العربية، الفرنسية والانجليزية

الرقم المعياري

VR.3373. 6323 .B

ISSN (Online) 2625-5596

الناشر :المركز العربي الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية

–المانيا برلين–

Germany :

Berlin 10315 Gensinger Str: 112 Tel: 0049-Code Germany

030- 54884375

030- 91499898

030- 86450098

mobiltelefon : 00491742783717

E-mail: development@democraticac.de

العدد السادس

أكتوبر 2019

مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث

مجلة دولية دورية محكمة

اللجنة العلمية:

شروط النشر:

المجلة الدولية للموارد البشرية مجلة علمية محكمة دورية تصدر عن المركز الديمقراطي العربي ببرلين–ألمانيا، تنشر البحوث الأصيلة باللغات: العربية والفرنسية والانجليزية، في مجالات الموارد البشرية بمداخله الاقتصادية والإدارية والاجتماعية والقانونية والنفسية والسياسية، وغيرها من العلوم المجاورة، شروط النشر التي يجب إتباعها في كتابة المقال كما يلي:

– ينبغي أن تتميز الأعمال المقدمة بالجدية والأصالة في الطرح والأسلوب والمنهجية العلمية، وتقديم الإضافة في المجالات العلمية المتعلقة بالموارد البشرية في جميع التخصصات.

– ألا يكون البحث منشورا سابقا أو قدم للنشر لدى جهة أخرى.

– أن يذكر الباحث المعلومات التالية بعد عنوان بحثه مباشرة (الاسم واللقب، الرتبة العلمية، المؤسسة التي ينتمي إليها، البلد)، مع ترجمة العنوان باللغة الإنجليزية، بالإضافة الى ملخصين أحدهما بلغة المقال والثاني بإحدى اللغتين (الفرنسية أو الانجليزية).

– أن يلتزم الباحث بالشروط العلمية المتعارف عليها في إعداد وكتابة البحوث والدراسات العلمية، وإتباع المنهجية الخاصة بكل بحث (نظري، ميداني)، على أن تكون الهوامش متتابعة يدويا في آخر البحث.

– يسلم الباحث بحثه في نسخة إلكترونية على نظام Word، ويتم إرساله بالبريد الإلكتروني.

– يجب ألا يتجاوز البحث ككل 25 صفحة ولا يقل عن 10 صفحات، وذلك بالخصائص التالية:

- ✓ المسافة بين السطور 1سم.
- ✓ حجم الكتابة بالنسبة للعربية: تكتب بخط (Simplified Arabic) حجم 14، العناوين بالخط الغامق.
- ✓ حجم الكتابة باللغة الأجنبية: تكتب بخط (Times New Roman) حجم 12، العناوين بالخط الغامق.
- ✓ حجم الصفحة: 2.5 سم من كل الجهات، وترقم الصفحات أسفل الصفحة في المنتصف.

– يجب أن تكون لغة البحث سليمة وخالية من الأخطاء اللغوية والنحوية والمطبعية.

– البحوث والدراسات التي يرى المحكمون ضرورة تعديلها ترد إلى أصحابها لإجراء التعديلات لكي تأخذ طريقها للنشر.

– لا يجوز إعادة نشر البحث أو الدراسة في مجلة علمية أخرى بعد نشره في المجلة إلا بموافقة كتابية من رئيس التحرير.

– يمكن لهيئة التحرير إجراء تعديلات شكلية –في حال الضرورة–على المقال دون المس بمضمونه.

– تعبر مضامين المواد المنشورة في المجلة عن آراء أصحابها.

أهداف المجلة:

تهدف هذه المجلة خصوصا إلى قبول الأعمال التي توصلت إليها البحوث والدراسات في مجال الموارد البشرية، ذلك أن كل مؤسسة أو منظمة مهما كان نوعها أو مخرجاتها – سياسية، قانونية، خدماتية، اجتماعية– تقوم على مجموعة من أفراد يختلفون في تكوينهم، طريقة أدائهم، أهدافهم، وهو ما يجعل كل باحث أو متخصص يدرس وينظر إلى تركيبة الموارد البشرية من منظور يختلف عن الآخر، وبالتالي سوف تمنح المجلة هامشا واسعا لطرح القضايا الجوهرية والأفكار والآراء ذات العلاقة بتنمية وتطوير وتمكين الموارد البشرية من خلال التركيز على مجموعة من المواضيع مثل: تنمية الموارد البشرية، تسيير الموارد البشرية، إدارة الصراع التنظيمي، المسؤولية الاجتماعية للموارد البشرية، إدارة الوقت والانجاز، الاتجاهات الحديثة في استقطاب وتوظيف الموارد البشرية، هندسة الموارد البشرية، الاتجاهات الحديثة في القيادة، الموارد البشرية في القطاع العام والمختلط، الموارد البشرية في القطاع الخاص، الاتصال والموارد البشرية، التكنولوجيا والموارد البشرية، ممارسات إدارة الموارد البشرية، نظم معلومات الموارد البشرية.........الخ.

كما تهدف المجلة أيضا إلى تحقيق:

– نشر البحوث الأصيلة التي لم يسبق نشرها باللغات العربية والفرنسية والانجليزية.

– تشجيع الباحثين وخاصة العرب على انجاز وتقديم أبحاثهم المبتكرة في مجال الموارد البشرية.

– إيجاد قنوات اتصال وتعاون بين الباحثين والمتخصصين في مجالات تخصص المجلة.

– متابعة ورصد آخر ما توصلت إليه الدراسات في مجال الموارد البشرية، من خلال الأحداث العلمية من مؤتمرات وندوات وغيرها على المستوى العالمي.

– المساهمة في نشر المعرفة في مجال الموارد البشرية وتعميمها في الوطن العربي من أجل خدمة المجتمع وتطويره.

– بناء جسور التواصل بين المركز الديمقراطي العربي ومحيطه الخارجي من جامعات ومؤسسات علمية عربية وعالمية.

مجالات المجلة:

تتنوع الاهتمامات التي تركز عليها المجلة من خلال البحوث المبتكرة التي يقدمها الباحثون في المجالات العلمية المتعلقة بالموارد البشرية، والتي تتداخل مع عديد التخصصات الاقتصادية، الإدارية، الاجتماعية، السياسية، القانونية، النفسية.... الخ، ذلك أن كل تخصص يدرسها وينظر إليها من جانب مختلف عن الأخر قد يكون تقني، سلوكي، تنظيمي، تسييري...الخ.

لذلك سوف نفتح المجال لكل باحث في مجال تخصصه ليقدم آرائه ومنظوره للموارد البشرية بناء على خلفيته الأكاديمية.

فهرس المحتويات

الصفحة | عنوان المقال

فعالية الإبداع ودوره في تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية

The effectiveness of creativity and its role in achieving exceptional performance in the economic institution

د. بهوري نبيل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة(الجزائر).

ملخص

هدفت هذه الدراسة للبحث عن مساهمة الإبداع في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية من أجل الرقي بها إلى التميز، مع تسليط الضوء على واقعها في المؤسسات، من خلال إبراز ضرورة تقديم الدعم للأفراد المبدعين، وتحفيز سلوكهم الإبداعي، بالإضافة إلى توفير المناخ الإبداعي الملائم الذي يمكن العاملين في المؤسسة من قدرات إبداعية واستغلالها الأمثل، ويعتبر السعي للتميز في الأداء للمؤسسات اليوم هدفا لتحقيق معايير التميز للتفرد في أدائها المؤسسي، الذي يساهم في إكساب المؤسسة مزايا وقدرات تنافسية، فالإبداع بذلك أصبح ضرورة من ضرورات العصر ومطلبا أساسيا فرضته العديد من الظروف والقوى الداخلية والخارجية على المؤسسات تبنيه وانتهاجه على كافة المستويات، مما يدفع عجلة النمو والتطور في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الإبداع، الأداء المتميز، إدارة التميز، الأداء الوظيفي.

Abstract:

This study aims to examine the contribution of creativity in improving the performance of economic institutions in order to promote them towards excellence, while underlining their reality within institutions, highlighting the need to support creative people, stimulate their creative behavior, in addition to creating a creative climate conducive to workers. The search for excellence in the performance of institutions is today the objective of achieving the standards of excellence for the uniqueness of its institutional performance, which allows the institution to obtain benefits and capabilities. Competitiveness, creativity has become a necessity of the times and a fundamental requirement imposed by many conditions and internal and external forces should be adopted and adopted by the institutions at all levels, which promotes the growth and development of institution.

Keywords: creativity, exceptional performance, management of excellence, performance at .work

مقدمة:

لقد أصبحت المؤسسات الحديثة على دراية تامة أنه لا سبيل لها للتميز والوصول إلى الريادة، غير انتهاجها طريق الإبداع والعمل على تنميته، خصوصا في ظل البيئة المعقدة وكذا التغيرات والتحولات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية لذلك فالمؤسسات تسعى بشكل حثيث لتهيئة البيئة الإبداعية للأفراد، عن طريق تنمية وتحفيز الابتكار، وتخصيص اعتمادات مالية كافية للبحث والتطوير، والسعي للتحسين المستمر، وكذا تطوير أدوات ووسائل إدارة التميز وفي نفس الوقت تعمل على تجنب المعيقات وتلافيها إن تمكنت من تحقيق ذلك، ستكون المؤسسة السائرة في طريق التفرد والريادة.

ويتجلى دور المؤسسة في هذا المجال هو العمل على توفير مناخ يهدف إلى تنمية قدرات أفرادها ويدعم الإبداع والتفكير الإبداعي، من خلال إيمانها بأن الإبداع هو المجال الأكثر أهمية في تعزيز التفاعل بينها وبين مكونات بيئتها وتحقيق أهدافها. وأن تثمين دور المورد البشري هو مدخل إستراتيجي لإدارة المؤسسات الحديثة من خلال تفعيل دور الأفراد وإكسابهم المهارات والقدرات الإبداعية في بيئة تنظيمية سريعة التغيُر، حيث أكد الكثير من المفكرين على أن المؤسسات الناجحة عليها الاستفادة من الأساليب والنماذج الإدارية الحديثة كإدارة الجودة الشاملة، إعادة هندسة العمليات الإدارية، والإدارة الإلكترونية وذلك بإدخال الإبداع حيث أنه لم تعد إدارة المؤسسات بالأسلوب التقليدي أمرا ممكنا في ضوء تحديات البيئة التنافسية الداخلية منها والخارجية، الأمر الذي جعلها بحاجة ماسة إلى أساليب إدارية مبدعة ومرنة قادرة على التكيف مع المتغيرات، وكذا الرقي إلى مستوى أداء متميز يساعدها للوصول إلى الريادة.

الإشكالية:

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية الآتية:

كيف يساهم الإبداع في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية؟

أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع فعالية الإبداع وعلاقته بالأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الإدارة لعدة عوامل يمكن إيجازها فيما يلي:

– إن التطور والازدهار الذي تعيشه الدول المتقدمة لم يحدث لولا الاهتمام المستمر والدائم بالإبداع والابتكار ودعم الأفكار الجديدة وتشجيعها وتهيئة الظروف المناسبة لذلك.

– تندرج الدراسة في إطار السعي إلى تحسين أداء المؤسسات من خلال تحديد العلاقة بين الأداء المتميز والإبداع، لغرض تعزيز أسس الإبداع في المؤسسات بهدف تطوير كفاءة الإدارة في عملية التخطيط واتخاذ القرارات والتميز في الأداء، وذلك عن طريق تنمية قدرات الأفراد العاملين وتفكيرهم الإبداعي في إيجاد الحلول والمعالجات الجديدة للمشكلات التي تواجهها هذه المؤسسات، واستخدام الطرائق والأساليب المتطورة لتقديم الخدمة بكفاءة وبالتالي الحفاظ على تطورها ونموها في بيئة تنافسية.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة الإلمام بمختلف جوانبه وذلك تحقيقا للأهداف التالية:

- عرض مفاهيم الإبداع والأداء المتميز وتوضيح العلاقة بين عملية الإبداع والأداء المتميز.
- تبصير القادة الإداريين، وتمكين المدراء والمهتمين بالعمل الإداري بأهمية هذا المجال وكيفية تشجيع واستغلال القدرات الإبداعية لدى الأفراد، خاصة أن المؤسسات الناجحة والمبدعة تخصص جزءا من ميزانياتها للبحث والتطوير بهدف الوصول إلى أفكار مبدعة ومبتكرة من أجل تحسين الأداء والوصول إلى الأداء المتميز.
- تقديم اقتراحات بناءا على ضوء النتائج المتوصل إليها كل هذا من شأنها توضيح كيفية إيجاد بيئة إبداعية تحقق الأداء المتميز.

منهج الدراسة:

من أجل دراسة إشكالية موضوع البحث، وتحليل أبعاده، تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعتمد على جمع المعلومات ودراستها وتحليلها، وذلك باعتباره المنهج الأنس لمعالجة هذا الموضوع، حيث عملنا على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات المتعلقة بالموضوع، ثم قمنا بتحليلها بشكل دقيق للتوصل إل إجابات منطقية وعلمية حول الموضوع محل دراستنا.

محاور الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى ثلاثة محاور هي:

المحور الأول: مفاهيم أساسية حول الإبداع

المحور الثاني: الإطار المفاهيمي العام للأداء المتميز

المحور الثالث: الإبداع كمدخل لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة

أولا: مفاهيم أساسية حول الإبداع.

1. مفهوم الإبداع

-لغة: كلمة إبداع من بدع، وبدع الشيء أي أنشأه على غير مثال سابق، وقد جاء تعريفه في معجم إدارة الموارد البشرية بأنه: إيجاد طرق جديدة في العمل أو أفكار حديثة في حل المشاكل تؤدي إلى زيادة كفاءة العمل وقدرات العاملين فيه، ويعبر على أنه خلق شيء أو أمر جديد يتصف بالأصالة والفائدة [1].

-اصطلاحا: هو عملية تفكير تنشأ عن نشاط عقلي تغييري يتميز بالبحث والانطلاق بحرية في اتجاهات متعددة [2]".

2.خصائص الإبداع

إن مفهوم الإبداع يرتكز على العديد من الخصائص وهي كالتالي[3]:

-الإبداع ظاهرة فردية وجماعية فالإبداع ليس حكراً على الأفراد وهو ليس عملية فردية بالضرورة حيث قد تتم ممارسته عن طريق الجماعات والمؤسسات.

-يعتمد الإبداع على التفكير المتعمق الشمولي الذي يبحث المشكلة من جميع جوانبها ويواجه عدة حلول متكافئة لها.

-الإبداع ظاهرة إنسانية عامة وليست ظاهرة خاصة بأحد ولكنها تختلف من شخص إلى آخر حسب الفطرة والظروف التي يعيش وسطها ويتعامل معها.

-يرتبط الإبداع بالعوامل الموروثة ويمكن تطويره.

-الإبداع مفهوم نظري تجريبي قابل للتبديل والتغيير باختلاف الزمان والمكان، وما هو صواب اليوم قد يلغى غداً والعكس صحيح.

-الإبداع يبدأ دائماً بالتحليل للفرص وبالتفكير في استغلال هذه الفرص وتحويلها إلى إمكانات إبداعية.

-الإبداع جهد متصل بالإدراك الحسي والتصورات والصياغات الجديدة لهذا فهو يستوجب قدرات متميزة في الملاحظة وفى الاستماع.

-تستوجب فعالية الإبداع أن يكون موجها لإشباع احتياجات أو رغبات معينة.

-الإبداعات الفعالة تبدأ دائماً صغيرة ثم يتطور الأمر مرحليا وفقا لنتائج التقويم والتجريب.

-إن المحصلة الإبداعية الفعالة تتطلع إلى مواقع الصدارة والتميز والقيادة وهذا يعني أنه إذ لم يطمح الجهد الإبداعي منذ البداية إلى القيادة والتفوق فإنه لا يصل في الغالب إلى نتيجة.

ويكمن الاختلاف بين الإبداع والابتكار، في أن الإبداع هو التوصل إلى حل خلاق لمشكلة ما، أو إلى فكرة جديدة بينما الابتكار هو التطبيق الملائم لهذه الفكرة الجديدة.

2. أنواع الإبداع ومستوياته

1.2.أنواع الإبداع

هناك عدة تصنيفات للأنواع الإبداع حسب عدة معايير نذكر منها ما يلي:

- **حسب الطبيعة:** يصنف الإبداع وفقا لهذا المعيار إلى ما يلي[4]:

* **الإبداع في المنتج:** وهو يعني تقديم منتج جديد يحل محل منتج معلن، ويكون ذلك بهدف إشباع حاجة قائمة، ويضم نوعين هما: تقديم منتج جديد وتحسين منتج حالي.

***الإبداع التكنولوجي:** يتعلق باستخدام أداة أو تقنية جديدة أو منتوج، طريقة عمل أو نظام إنتاجي أو عملية جديدة.

* **الإبداع المساعد** :يشتمل على الخدمات والمنتوجات المقدمة من المؤسسة، والتي تذهب إلى ما وراء الوظائف التقليدية.

* **إبداع العملية:** ويعني استحداث عناصر جديدة، تقديم معالجة أو تحديد أفضل الطرق للقيام أو لعمل الأشياء.

- **حسب معيار التخطيط:** يصنف الإبداع وفق هذا المعيار إلى صنفين هما:

* **الإبداع الرسمي:** يجري العمل وفق هذا المنظور باستعمال الهياكل والقنوات المكونة أو المعلن عنها، وبصفة عامة يوجد في المؤسسات المتوسطة منها والكبيرة هياكل رسمية وظاهرة للبحث التطبيقي وفي أكثر الأحيان توجد إلى جانبها مصالح للجودة مهمتها المشتركة والأساسية هي معالجة المشاكل الإنتاجية، وعادة ما تتوفر في تلك الهياكل طاقات بشرية ووسائل حديثة ومعتبرة، كما أن هناك برامج سنوية موضوعة وفقا للسياسة المحددة وكذا الإمكانيات المتواجدة أو التي يمكن الحصول عليها.

* **الإبداع غير الرسمي:** تنتج الإبداعات بهذه الطريقة عندما يكون الاجتهاد فيها أو الإتيان بها غير مهيكل من طرف المؤسسات والحكومات وبالتالي، فإن النشاط غير محدد أو غير ممول منها داخليا لمؤسسة مثلا، يحدث ذلك عندما يقوم المستخدمون بتقديم الاقتراحات أو الأفكار أو التصاميم التي يكونون قد أتوا بها إما فرديا أو جماعيا دون أن يكون هناك تكليف أو تدعيم مباشر من طرف الإدارة المسيرة، وعادة يقومون بتلك النشاطات أيضا خارج أوقات أعمالهم الرسمية، إن النشاطات المتعلقة بمثل هذه الإبداعات، إذن ليست مبرمجة، غير أن أهميتها عظيمة.

– **حسب درجة الإبداع:** وفقا لهذا المعيار يصنف الإبداع إلى [5]:

* **الإبداع السطحي:** يتمثل في تحسين كفاءة العمليات الإنتاجية، أو تحسين المنتجات الموجودة باستعمال تكنولوجيا جديدة، أو تكنولوجيا موجودة ومتحكم فيها. وهذا النوع من الإبداعات لا يعطي المؤسسة ميزة تنافسية، وإنما يساعد على تحسين وضعية المؤسسة أمام المنافسين، ورغم ذلك فإنه ذو فائدة كبيرة للمؤسسة، كون أنه يعتمد على متطلبات ومجهودات بسيطة وغير مكلفة.

* **الإبداع الجذري:** يعتمد هذا النوع من الإبداعات على استعمال المعارف الجديدة، ويكون ذلك سواء على مستوى العمليات الإنتاجية الجارية، أو في خلق منتجات جديدة لم تكن موجودة من قبل.

2.2. مستويات الإبداع

يصنف الإبداع إلى ثلاثة مستويات هي كما يلي[6] :

– **المستوى الفردي:** ركزت جزء من أدبيات الإبداع على السلوك الإبداعي للعاملين ويتعلق السلوك الإبداعي للعاملين بقدرتهم على توليد الأفكار ورغباتهم ومهاراتهم للعمل بهذه الأفكار، فالإبداع الفردي يتوقف على عدة شروط نفسية واجتماعية، متداخلة مثل الشخصية والقدرات الإدراكية، السباق الاجتماعي الذي يشمل النظام القيمي والقاعدة الثقافية والحضارية للمجتمع.

– **المستوى الجماعي:** من المؤكد أن الإبداع الجماعي في أساسه عملية فردية، غير أن ذلك لا يتعارض مع محاولات الأفراد للعمل بشكل جماعي من أجل إيجاد حل للمشكلات التي يواجهونها.

– **المستوى التنظيمي:** وهو الإبداع الذي يتم التوصل إليه عن طريق الجهد التفاوضي لجميع الأعضاء.

وقد قام (تايلور) بتقسيم الإبداع إلى مستويات مختلفة هي[7]:

* **الإبداع التعبيري:** وتكون فيه الأصالة والكفاءة على قدر قليل من الأهمية.

* **الإبداع الإنتاجي:** الذي يرتبط بتطوير منتج، خدمة أو أسلوب عمل.

* **الإبداع الإختراعي:** يتعلق بتقديم أساليب أو تقنيات جديدة.

***الإبداع الإبتكاري:** يشير إلى التطوير المستمر للأفكار وينجم عنه اكتساب مهارات جديدة.

* **إبداع الانبثاق:** نادر الحدوث لما يتطلبه من وضع أفكار وافتراضات جديدة كليا.

3. أهمية الإبداع ودوافع تبنيه في المؤسسات

1.3. أهمية الإبداع.

يمكن إجمال أهم الإيجابيات من توافر ظاهرة الإبداع في المؤسسات على النحو التالي[8]:

– القدرة على الاستجابة لمتغيرات البيئة المحيطة، مما يجعل التنظيم في وضع مستقر، حيث يكون لديه الاستعداد لمواجهة هذه التغيرات بشكل لا يؤثر على سير العمليات التنظيمية.

– إن توافر البيئة الإبداعية في التنظيم يساعد على تطوير وتحسين الخدمات بما يعود بالنفع على التنظيم والأفراد.

– المساهمة في تنمية القدرات الفكرية والعقلية للعاملين في التنظيم عن طريق إتاحة الفرصة لهم في اختيار تلك القدرات.

– الاستغلال الأمثل للموارد المالية عن طريق استخدام أساليب عملية تتواكب مع التطورات الحديثة.

– القدرة على إحداث التوازن بين البرامج الإنمائية المختلفة والإمكانيات المادية والبشرية المتاحة.

– حسن استغلال الموارد البشرية والاستفادة من قدراتها عن طريق إتاحة الفرصة لها في البحث عن الجديد في مجال العمل والتحديث المستمر لأنظمة العمل بما يتفق مع التغيرات المحيطة.

– تحسين صور المؤسسة بغية التميز عن المنافسين في السوق.

– إن الإبداع يقلل من فرص ظهور ونمو المشكلات الإدارية، خاصة في ظل التغيرات التي تشهدها البيئة الحالية، ما يزيد من حاجة المؤسسات إلى زيادة قدرتها التنافسية وتقديم خدماتها بشكل أفضل [9].

– إن الإبداع يدفع المؤسسات للحصول على مراكز التميز والتقدم إذ أنه يزيد من تقدم المؤسسات، وقابليتها للتكيف مع المتغيرات وزيادة المرونة في عملياتها الإدارية والفنية المستمرة.

– يساعد الإبداع على اكتشاف ودعم قدرات الأفراد الذاتية وتوجيهها نحو تطوير المؤسسة.

2.3. دوافع تبني الإبداع في المؤسسات.

تنفق العديد من المؤسسات أموالا طائلة على أنشطة الإبداع لمواجهة المخاطر، وعلى العموم يمكن إجمال مبرراتها في العناصر التالية [10]:

– **المنافسة الشديدة في الأسواق:** حيث تدفع التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال المؤسسات إلى اللجوء إلى الإبداع من أجل المحافظة على مكانتها السوقية.

– **الثورة العلمية:** اختصرت الثورة العلمية الفترة الفاصلة بين التوصل إلى النتائج والاكتشاف وتجسيدها في شكل منتجات، وقد شجع هذا الأمر على تطوير الأبحاث من خلال التعاقد بين مراكز البحوث والجامعات ومخابرها.

– **اقتصاديات الحجم:** انخفاض التكاليف الثابتة الناتج عن الإنتاج بكميات كبيرة يؤدي إلى البيع بأسعار تنافسية، مما يجعل المؤسسة قادرة على زيادة أرباحها.

– **تكنولوجيا المعلومات:** تلعب تكنولوجيا المعلومات الآن الدور الأساسي في إعادة تشكيل المؤسسات، بحيث تفرض هذه التكنولوجيا وضرورات التعامل الإلكتروني في المؤسسات المعاصرة، أهمية تطوير نموذج إداري يتميز بالانفتاح والمرونة والقُدرة على التكيُّف مع التطوُّرات التقنية، ومنه تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا أساسيا في بناء وتطوير أنشطة الإبداع والتطوير في المؤسسة.

– **المساعدات الحكومية:** تساهم المساعدات المالية والفنية في دعم وتعزيز عمليات الإبداع التكنولوجي.

ثانيا: الإطار المفاهيمي العام للأداء المتميز.

1.ماهية الأداء ومختلف المفاهيم المرتبطة به

يعرف الأداء بأنه انعكاس لقدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها[11].

ويعرفه**RICHAR DAFT** على أن" الأداء هو التعبير عن المسؤولية الكلية للمديرين أمام مؤسساتهم، وكذلك فإنه يشير إلى السلوك الذي يقيم في إطار مدى إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة[12]".

2.مفهوم الأداء المتميز

هو حالة من الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي والذي يتحقق من خلاله مستويات غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية، التسويقية، المالية وغيرها في المؤسسات بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون ويرضى عنها العملاء وأصحاب المصلحة في المؤسسة[13].

ويقصد بالتميز بأنه: كل فعل أو نشاط صادر عن الفرد يعزز ويقوي الإنجاز داخل المؤسسة.

كما يعرف تميز العمل بأنه عملية تكليف وتقييم ذاتي لتحسين فاعلية المؤسسة وتحسين موقفها التنافسي ومرونة العمل فيها، وهو عملية نوعية تتضمن إشراك كافة المستخدمين في كل أقسام المؤسسة للعمل سوية من خلال فهم كل النشاطات لإزالة الخطأ وتحسين العملية نحو إنجاز تميز العمل[14].

وبالنسبة لمفهوم التميز على مستوى المؤسسة فإنه يشير إلى الغاية الأساسية للإدارة في المؤسسات المعاصرة من ناحية، ويرمز للسمة الرئيسية التي يجب أن تتصف بها من ناحية أخرى، من هذا المنطلق فإن التميز يشير إلى بعدين محوريين في الإدارة الحديثة:

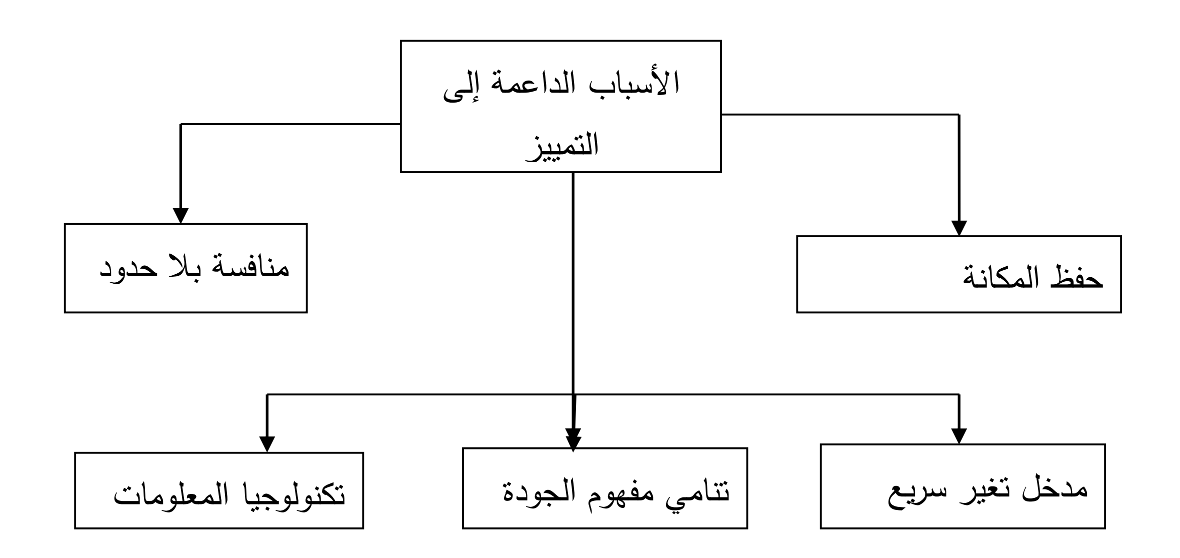
– **البعد الأول:** أن غاية الإدارة الحقيقية هي السعي إلى تحقيق التميز بمعنى إنجاز نتائج غير مسبوقة تتفوق بها على كل من ينافسها، بل وتتفوق بها على نفسها بمنطق التعلم.

– **البعد الثاني:** أن كل ما يصدر عن الإدارة من أعمال وقرارات وما تعتمده من نظم وفعاليات يجب أن يتسم بالتميز أي الجودة الفائقة الكاملة التي لا تترك مجالا للخطأ أو الانحراف ويهيئ الفرص الحقيقية كي يتحقق تنفيذ الأعمال الصحيحة تنفيذا صحيحا وتاما.

1.2. دوافع التميز.

تسعى المؤسسات دائما إلى تبني فكر إداري جديد رغبة في التميز وكذا تحقيق مكانا تنافسا مرموقا، لذا فإن المؤسسات تستجيب للعديد من القوى الداعمة للتميز، ويمكن تحديد أهم تلك القوى الداعمة كما يلي:

الشكل رقم (01): الأسباب الداعمة للتميز



المصدر: عادل زايد، الأداء التنظيمي المتميز، الطريق إلى منظمة المستقبل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، القاهرة، مصر، 2003 ، ص6 .

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أن للتميز خمسة دعائم أساسية يجب توفرها حتى يكون للأداء المتميز دورا هاما في تحقيق متطلبات أي مؤسسة مهما كان نشاطها، وهذه الدعائم تكمل بعضها البعض، فمثلا المؤسسة التي تواكب التغيير السريع يجب أن تهتم بالتطور التكنولوجي لتحقيق الجودة اللازمة على مستوى الأداء، والذي هو سبب أساسي في وجود منتج أو خدمة متميزة، وهذا كله لتحقيق منافسة بلا حدود وحفظ مكانة المؤسسة في السوق.

2.2.مقومات الأداء التميز

يتطلب تحقيق الأداء المتميز يتطلب توافر المقومات التالية[15]:

– بناء استراتيجي متكامل بما يضمه من رسالة، ورؤية مستقبلية، وأهداف إستراتيجية، وخطط إستراتيجية تقوم جميعا على أساس من التفكير الإستراتيجي المبدع.

– منظومة متكاملة من السياسات تحدد القواعد والمعايير التي يسترشد بها القائمون بالعمل على كل المستويات في الاختيار بين البدائل واتخاذ القرارات فيما يعرض لهم من مواقف متباينة، على أن تتصف تلك السياسات بالمرونة والتطور والتكيف مع المتغيرات.

– هياكل تنظيمية مرنة ومتطورة ومتكيفة مع الظروف تتخلص من القوالب الجامدة والتعدد غير المبرر في المستويات والتقسيمات التنظيمية، وتعكس فكر الإدارة المعاصرة القائم على تكريس اللامركزية والمحاسبة بالنتائج، فضلا عن استيعاب قيمة المهارات والخبرات التي تتمتع بها الأجيال الجديدة من عمال المعرفة.
– نظام متكامل للمعلومات الإدارية يشمل كافة مجالات النشاط ويوفر قواعد البيانات التي ترصد كل ما يجري في المؤسسات وخارجها من متغيرات ذات صلة بأهداف المؤسسة ومجالات اهتمامها، وتوالي تلك البيانات بالتحديث والتطوير، كما تتيحها للقائمين بالتنفيذ فور تحقيقها وكلما احتاجوا إليها.
– نظام متطور لإدارة الموارد البشرية يقوم على التخطيط الإستراتيجي لاحتياجات المؤسسة من العاملين ذوي الاختصاصات والمهارات المحددة، وينظم عمليات الاستقطاب والاختيار وفقا لمعايير وتقنيات متطورة تراعي أهداف المؤسسة وإمكانياتها، ويوالي الموارد البشرية بالتوجيه والتدريب والرعاية المتكاملة والتعويض العادل لقاء جهودهم وحسب النتائج المتحققة.
– نظام لإدارة الجودة الشاملة يشمل كافة مجالات العمل، يقوم على تحديد أهداف الجودة في ضوء رغبات العملاء، ودراسة النشاطات المنتجة للسلع والخدمات وإعادة هندستها لتتفق مع معايير الجودة المستهدفة، مع تأكيد الاهتمام بالعملاء الداخليين إلى جانب رعاية العملاء الخارجيين.
– نظام لإدارة الأداء يحدد أسس ومعايير تصميم الأعمال وتخطيطها، وتوجيه الأنشطة نحو تحقيق الأهداف المخططة، ثم متابعة الأداء وتحليل مشكلاته وتشخيص أسبابها التي تمكن من معالجتها، ثم تطوير الأداء وتحسينه باستمرار.
– قيادة فعالة تتبنى التغيير وتحقق التوجيه والمساندة للجميع، وتعمل على ربط المؤسسة بالمجتمع وتحقيق التواصل بينهما.
– نظام متكامل لقياس الإنجازات وتقييم الأداء المؤسسي لا يقتصر على تقييم الأداء الفردي لكل من العاملين أو مجموعاته، بل يرقى إلى مستوى تقييم أداء المؤسسة كلها.

3.إدارة التميز

1.3.مفهوم إدارة التميز

يعرف إدارة التميز بأنه: "نظام إداري مستمر لإنجاز أهداف المؤسسة وإستراتيجياتها وعملياتها، بحيث يقوم كل فرد بعمل الأشياء الصحيحة بالشكل الصحيح وفي الوقت الصحيح[16]".
وهي فن توجيه وقيادة العناصر البشرية لتحقيق الأهداف[17]. والقدرة على توفيق وتنسيق عناصر المنظمة وتشغيلها في تكامل وترابط لتحقيق أعلى معدلات الفاعلية، والوصول بذلك إلى مستوى المخرجات الذي يحقق رغبات ومنافع وتوقعات أصحاب المصالح المرتبطين بالمؤسسة[18].

2.3. مبادئ إدارة التميز

تقوم إدارة التميز للمؤسسات بشكل عام على مجموعة المبادئ الموضحة بالشكل التالي[19]:
– **نتائج الأعمال:** التميز يؤدي إلى تحقيق النتائج التي تؤدي إلى تفوق المؤسسات.

– **التركيز على الزبائن:** التميز يؤدي إلى وجود علاقة مستديمة بين المؤسسة وبين عملائها.

– **القيادة وتناسق الأهداف:** التميز هو وجود قيادة قوية ومميزة تستطيع أن تحقق أهدافها.

– **الإدارة بالعمليات والحقائق:** التميز هو إدارة المنظمة من خلال مجموعة مترابطة ومتشابكة من النظم والعمليات.

– **تطوير ومشاركة القوى البشرية:** التميز هو تعظيم مساهمة العاملين من خلال تنميتهم وزيادة نسبة مشاركتهم.

– **التعلم المستمر والابتكار والتجديد:** التميز هو تحدي للوضع الراهن وإحداث التغيير باستخدام التعلم لخلق فرص الابتكار والتحسين.

– **تنمية علاقات الشراكة والتحالف:** التميز هو التنمية والحفاظ على القيمة المضافة للمؤسسات.

– **المسؤولية المجتمعية:** وتشمل الحرص والالتزام بالعمل بمنهجيات أخلاقية تجاه المجتمع لتقليل الإزعاج والتلوث، وتحقيق الحد الأدنى من متطلبات وتوقعات واحتياجات المجتمع، والمشاركة في الفعاليات المختلفة (الرياضية والثقافية والإنسانية والبيئية والصحية).

ثالثا: الإبداع كمدخل لتحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية

1. مقومات الإبداع ودورها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

من بين مقومات الإبداع في المؤسسة نذكر ما يلي:

– **التدريب:** يعتبر التدريب أحد العوامل الهامة الذي يساعد على الأداء الوظيفي المميز خصوصاً وأن المؤسسات على مختلف أنشطتها تواجه تغيرات وتطورات عديدة في ظل الاتجاه المتزايد نحو العولمة بالإضافة لذلك فإن العملية الإبداعية تتطلب تشجيع الأفراد وتدريبهم من خلال برامج تدريبية تستهدف تعزيز الأداء الإبداعي لديهم.

– **المهارات الفردية:** يعتبر تنوع المهارات التي يتمتع بها الموظف من مقومات الإبداع وعنصرا مهما بالنسبة لأداء الفرد لعمله وفي حل المشاكل التي تواجهه.

– **الحوافز:** تعتبر الحوافز ركيزة أساسية ومقوماً رئيسياً لوجود الإبداع وتنميته التي تهدف إلى حث الأفراد على العمل بكفاءة وفاعلية، وعلى تنمية وتعزيز الأداء الإبداعي في المؤسسات من خلال تشجيع الموظفين على الإبداع والمبادرة والتجديد، وبذل مزيد من الجهد في الانجاز وزيادة الطلاقة الفكرية والإنتاجية.

– **بناء الثقة:** تعد الثقة بالموظفين من العوامل الرئيسية التي تساهم في كفاءة وفعالية مجموعات العمل، وتعتبر عاملا أساسيا في الإدارة الناجحة، وهي من أهم أشكال التحفيز المعنوي للعاملين، وهذا سيساعد على إيجاد مناخ مناسب يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للمرؤوسين مما يؤدي إلى تنمية التفكير والأداء الإبداعي لديهم وبالتالي إلى تحقيق طموحاتهم ورغباتهم في التقدم والرقي ويساعد على الوصول إلى أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية عالية.

– **الاتصالات:** إن هدف الاتصال الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة، وعملية الاتصال في المؤسسة ضرورية من أجل تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم، ومن أجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد، وبشكل يكفل التنسيق الإنجاز والرضا عن الأعمال، وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين، كما يساهم الاتصال الفعال في تقوية العلاقات بين الأفراد، تنشر ثقافة للمؤسسة.

– **البناء التنظيمي:** هناك علاقة وثيقة بين الإبداع وحرية الموظف في تقرير الكيفية التي يفضلها في إنجاز العمل الموكل له، ومعالجة المشاكل التي تواجهه والتي لها أثرها الإيجابي في الأداء الإبداعي، بالتالي فإن الموظف يكون أكثر إبداعا كلما أتاح الوقت له الفرصة بالتفكير بالمشكلة التي تواجهه وتحليلها تحليلا دقيقا وطرح البدائل التي تحمل في طياتها الحل الإبداعي.

– **نمط القيادة:** تمثل القيادة محوراً مهماً ترتكز عليه مختلف النشاطات في المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء، فالقيادة الحكيمة والواعية تعمل على تنمية وتعزيز الأداء الإبداعي عن طريق ترشيد سلوك الأفراد، حشد طاقاتهم، تعبئة قدراتهم، تنسيق وتنظيم جهودهم وتوجيههم الوجهة الصحيحة نحو تحقيق الأهداف.

2. مساهمة الإبداع في تحسين مستوى أداء المؤسسة.

يسمح الإبداع في المؤسسة بزيادة قدراتها على مواجهة تهديدات المحيط الخارجي واستغلال الفرص المتاحة، مما يمكنها من التفوق على منافسيها وتحسين وضعيتها في السوق، فالإبداع يساهم في تحسين أداء المؤسسة من خلال ما يلي:

– تحقيق الكفاءة والفعالية في النشاط.
– تحسين التنظيم الإداري في المؤسسة.
– مواكبة التطور التكنولوجي.
– تحقيق التميز في المنتج.
– زيادة الربحية.
– زيادة الحصة السوقية للمؤسسة.

3.تأثير الإبداع على الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية.

يقصد بتنافسية المؤسسة:" الجهود، الإجراءات وكافة الفعاليات الإدارية، التسويقية، الإنتاجية والإبداعية التي تمارسها المؤسسة من أجل الحصول على شريحة أكبر ورقعة أكثر اتساعا في الأسواق التي تهتم بها[20]'.

ونقول عن المؤسسة أنها تنافسية " إذا كانت لديها القدرة على تحمل المنافسة عن طريق خلق ميزة تنافسية[21].

وتتجلى التنافسية من خلال تطوير منتجات قائمة أو عرض أخرى جديدة، فبمجرد قيام مؤسسة بإطلاق منتوج جديد في السوق تتسابق المؤسسات الأخرى إلى محاكاتها مما يشكل خطرا حقيقيا عليها .وتدور التنافسية بين المؤسسات على أحد العناصر التالية:

– تحديد أسعار مناسبة للمنتجات بالنسبة للمستهلكين مقارنة بالمنافسين مما يساعد على الحفاظ على الزبائن.

– تقديم أفضل مستوى جودة للمنتجات والخدمات، بالإضافة إلى الخدمات الملحقة بها.

– التجديد والابتكار في المنتجات بهدف إشباع الاحتياجات المتطورة للزبائن وخلق فرص جديدة للاستثمار.

إن تعبير التنافسية يوحي بمعاني كثيرة للعديد من المهتمين به، فالبعض يربط المفهوم بالتكلفة المنخفضة أو سعر الصرف، والبعض الآخر يربطه بالقيادة التكنولوجية أو معدل النمو والإنتاجية أو بميزات التجارة الخارجية .ولهذا فإن التحليل يجرى عادة على مستويات ثلاث هي: مستوى الدولة (الاقتصاد الوطني)، مستوى القطاع ومستوى المؤسسة، هذه المستويات تربطها علاقة تكاملية إذ أن أحدهما يؤدي إلى الآخر فلا يمكن الوصول إلى قطاع أو صناعة تنافسية دون وجود مؤسسات ذات قدرة تنافسية قادرة على قيادة القطاع لاكتساب مقدرة تنافسية على الصعيد الدولي.

وتؤدي التنافسية إلى نتائج عديدة نذكر منها:

– تطوير المنتجات والخدمات وتخفيض التكاليف الكلية والأسعار.

– زيادة الحصة السوقية للمؤسسة وتحسين المركز التنافسي لها.

– تحسين ربحية المؤسسة من خلال زيادة المبيعات وانخفاض فترة استرداد رأس المال.

– الآثار على الإستراتيجيات العامة للتنافس.

ويمكن تلخيص أهم تأثير الإبداع على الأداء التنافسي للمؤسسة الاقتصادية فيما يلي:

1.3.الآثار على بنى النشاط:

يمكن إجمالها في الآثار التالية[22]:

– **الآثار على التجزئة الإستراتيجية:** تتمثل في الآتي:

***اختفاء جزء أو عدة أجزاء إستراتيجية:** ويتعلق الأمر هنا إما باختفاء نشاط بكامله وبالتالي كل الأجزاء المشكلة له، وإما اختفاء بعض الأجزاء فقط.

* **ظهور أجزاء إستراتيجية جديدة:** قد يؤدي الإبداع التكنولوجي إلى ظهور أجزاء جديدة، والتي لم يسبق أن وجدت، وكذا بإمكانه أن يؤدي إلى إنشاء نشاط جديد تماما، والمتضمن لعدة أجزاء إستراتيجية.

* **تشتيت جزء إستراتيجي إلى عدة أجزاء مختلفة:** هذه الظاهرة صحيحة بالنسبة للإبداعات في طرق الإنتاج، وهي كذلك بالنسبة للإبداعات في المنتج، فمثلا آلة التصوير بعد جملة من الإبداعات تم تجزئتها إلى عدة أجزاء فرعية، وهذه الأخيرة انقسمت بدورها إلى أجزاء أخرى، مثل آلة التصوير القابلة للاستهلاك بمجرد الاستعمال.

* **إدماج عدة أجزاء في جزء واحد:** ويتعلق الأمر بإدماج عدة مكونات في جزء واحد، حيث يمكن ذكر حال ضم بعض أجزاء الإعلام، الاتصالات ومعدات المكتب.

– **الآثار على القيمة المحتملة للنشاط:** وتكون من خلال الآتي[23]:

***آثر الإبداعات الطفيفة:** تسمح الإبداعات الطفيفة عادة بالحفاظ على معدل نمو ، أو على مردودية النشاط بإجراء التحسينات على المنتج، مما يدعم المبيعات، أو بإجراء التحسينات على طرائق الإنتاج، مما يسمح بتخفيض تكاليف الإنتاج، وبالتالي مضاعفة الربح.

* **آثر الإبداعات الجذرية:** يمكن أن تؤدي الإبداعات الجذرية إلى آثار إيجابية قوية على القيمة المحتملة للنشاط، فبعض الإبداعات بإمكانها بعث نشاط كان مستقرا أو آيلا إلى الزوال بشكل مفاجئ، من خلال تجديده تكنولوجيا .أما بالنسبة للأثر السلبي للإبداعات الجذرية، فيتمثل في تقديم منتج بديل، أو طرائق إنتاج بديلة، حيث يؤدي ذلك إلى إفراغ النشاط القديم من كل أهمية أو قيمة، وقد يؤدي حتى إلى إخفاء نشاط مزدهر، أو على الأقل التقليل من جاذبيته.

فالإبداع التكنولوجي يغير وبشكل مفاجئ بنى النشاط، وفي وقت قصير يتم التخلص من المنافسين القدامى وتعويض الموردين وحتى الموزعين القدامى بآخرين جدد.

– **الآثار على بنية التكاليف:** تظهر هذه الآثار من خلال الآتي:

* **الأثر على توزيع التكاليف حسب طبيعتها:** يؤثر الإبداع بقوة على تكاليف اليد العاملة المشكلة لمنتج معين، ويمكن أن يعدل من حصة المشتريات واستهلاك الطاقة من خلال تحسين مردودية طرق الصنع، ومهما كانت درجته جذرية أو طفيفا يؤدي الإبداع عموما إلى تقليص تكلفة الوحدة الواحدة بشكل واضح، مما يعني التأثير على المردودية إيجابيا.

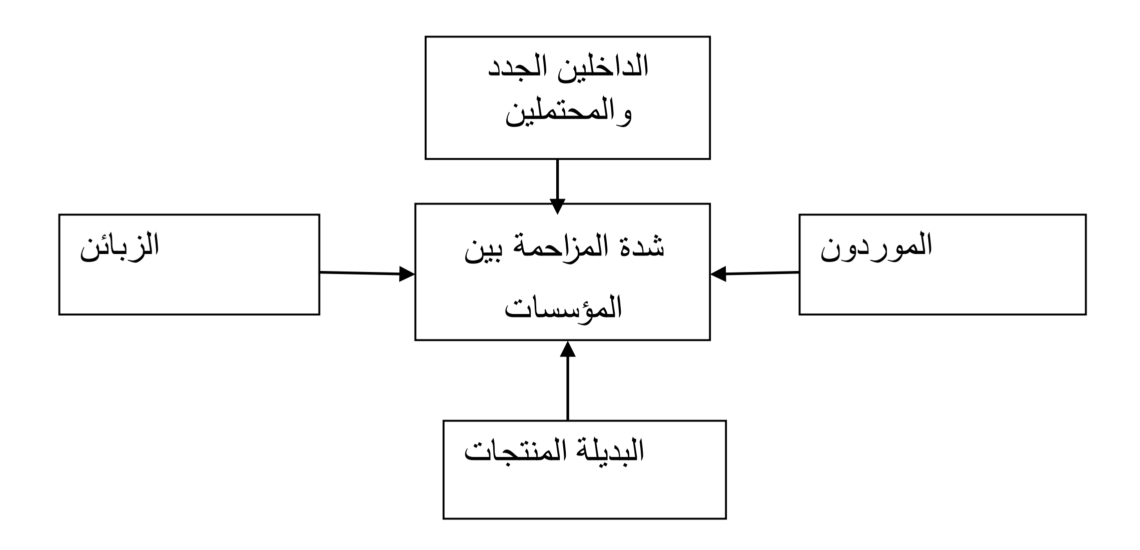
* **الأثر على توزيع التكاليف الثابتة والتكاليف المتغيرة:** يعدل الإبداع في المنتج من طبيعة المكونات الداخلة في صنع المنتج، ومن ثمة التعديل في تكلفته المتغيرة، ويؤدي الإبداع في الطرائق إلى التقليص أو الرفع من التكلفة الثابتة للأصول الضرورية للإنتاج، وفي بعض الحالات يؤدي الإبداع إلى تحويل التكلفة الثابتة إلى متغيرة والعكس، وقد يؤدي أيضا إلى التأثير في التكلفة الثابتة والمتغيرة في ذات الوقت، ولكن بنسب متفاوتة، فيؤدي ذلك كله إلى تعديل بنية التكاليف.

– **تأثير الابتكار على قوى المنافسة السوقية للمؤسسة:**

يعمل الابتكار غالبا على التأثير في القوى التنافسية المختلفة، وأهم هذه القوى هي تلك التي صنفها **مايكل بوتر** في نموذجه الشهير بالقوى الخمس للمنافسة، كما هو موضح من خلال الشكل الموالي:



الشكل رقم(02): نموذج القوى الخمس للمنافسة.



SOURCE :M.PORTER, «CHOIX STRATEGIQUES ET CONCURRENCE,TECHNIQUE », ECONOMICA, 1982 p04.

من خلال الشكل السابق تتبين لنا تأثير الابتكار على قوى المنافسة السوقية للمؤسسة فيما يلي:

***أثر الابتكار التكنولوجي على القوة التنافسية لمنافسي القطاع:**

يتجلى أثر الابتكار التكنولوجي في التأثير على المنافسين داخل الصناعة من خلال:

ا.عندما تؤدي الابتكارات التكنولوجية إلى تخفيض التكلفة، تنمو وتزيد الضغوط لتخفيض الأسعار، بحيث تستطيع المؤسسات منخفضة التكلفة استخدام سلاح الأسعار لجذب العملاء بعيدا عن منافسيهم، وقد تحاول المؤسسات مرتفعة التكلفة الدفاع عن مساهمتها السوقية عن طريق تخفيض الأسعار، إلا أنها تواجه مشكلة انخفاض هامش الربح، وربما تذهب إلى تحقيق خسائر. وبالتالي فإن التكنولوجيات المنخفضة التكاليف تدعم الإستراتيجية التنافسية التي تستهدف الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة على مستوى الصناعة، إذن إذا كانت الابتكارات التكنولوجية من النوع الذي يمكن الحفاظ عليه بالسرية أو ببراءات الاختراع، فإن المنافسين لن يتمكنوا من الحصول على تكنولوجيا مماثلة أو تقليدها.

ب.عندما يساهم الابتكار التكنولوجي في تدعيم جودة المنتجات والمزايا المرتبطة بأداء هذه المنتجات، فإن من يتبنى هذه الابتكارات التكنولوجية يستطيع كسب العملاء من المنافسين بإتباع إستراتيجية قائمة على جاذبية منتجاته، وكلما تبنت المؤسسة الابتكارات التكنولوجية مبكرا، كلما مكنها ذلك من الاستفادة من هذه الميزة، وذلك إذا لم يستطع المنافسون أن يقوموا بالتنفيذ السريع للإبتكارت التكنولوجية المماثلة.

ج. كلما قامت الإبداعات التكنولوجية على درجة كبيرة من التعلم من خلال أداء العمل وعلى الخبرة المكتسبة من التكنولوجيا كلما أدى ذلك لتوسيع التكنولوجيا المكتسبة للمؤسسة. وإذا كان استخدام هذه التكنولوجيا يخص مؤسسة واحدة، فإنها تستطيع أن تحقق بعدا تنافسيا من خلال مزاياها التكنولوجية وهذا التفوق التكنولوجي في الإنتاج يؤدي إلى زيادة في المبيعات وارتفاع في الحصة السوقية للمؤسسة على حساب منافسيها.

*** أثر الإبتكار التكنولوجي على الداخلين المحتملين:**

إذا ما تمكنت المؤسسات القائمة من تحقيق مستوى عالي من الولاء لعلامة منتجاتها، وذلك من خلال قيامها بالابتكار التكنولوجي المستمر فإن هذا الأمر يترتب عليه تقليص المخاطر المرتبطة بدخول المنافسين الجدد على الصناعة، وعندما تتدنى تلك المخاطر يمكن للمؤسسات القائمة أن تفرض أسعارا عالية وأن تحقق أرباحا كبيرة عما إذا كان الحال مختلف. ومن الواضح أنه من مصلحة المؤسسات أن تسعى وراء إستراتيجيات إبداعية تكنولوجية تتوافق مع ظهور وزيادة العوائق في وجه المؤسسات التي تحاول دخول مجال الصناعة وفي الحقيقة هناك دليل على أن ارتفاع وقوة عوائق الدخول يعد بمثابة المحدد الأكثر أهمية لمعدلات الربح في مجال من المجالات الصناعية بشكل معقول، وهناك أمثلة تتعلق ببعض المجالات الصناعية التي تبرز فيها عوائق الدخول ومن بينها نذكر مجال صناعة الدواء والطائرات وفي الحالتين الأولى والثانية نلاحظ تمييز المنتوج والذي تم تحقيقه من خلال نفقات كبيرة تم رصدها لعمليات البحث والتطوير والإعلان، قد أدى بدوره إلى تحقيق الولاء للعلامة، مما يصعب الأمر على المؤسسات الجديدة في دخول هذه المجالات الصناعية بشكل مؤثر.

***أثر الابتكار التكنولوجي على القوة التفاوضية للمشترين (الزبائن):**

في بعض الحالات يستطيع الابتكار التكنولوجي أن يغير من نطاق المفاوضة بين المنتجين والزبائن، كما في الحالات التالية[24]:

ا. إذا أدى الابتكار التكنولوجي إلى تنميط مجتمع معين، يتمكن الزبائن من تحويل طلباتهم إلى منتجين آخرين بسهولة وبتكلفة أقل، وكلما زادت القوة التفاوضية للعملاء مع البائعين يتجه الزبائن إلى الموردين الذين يقدمون لهم أفضل الشروط.

ب. إذا أستطاع الابتكار التكنولوجي أن يضيف بعض الخصائص إلى المنتج، وهذه الخصائص تعتبر الأساس الذي يعتمد عليه الزبائن في اختيار المنتج، فسوف يؤدي ذلك إلى خلق تفضيل قوي من جانب المشترين مما يؤدي إلى تضييق نطاق المفاوضة والمساومة بين المنتجين والزبائن.

وإذا تمكن الابتكار المقترح من الحصول على رضا الزبائن فستزيد الحصة السوقية للمؤسسة وذلك بكسب زبائن جدد وتدعيم ولاء الزبائن القدامى، وذلك من منطق أن سعي المؤسسة وراء الإبداع التكنولوجي يعبر عن اهتمامها الدائم بزبائنها وسعيها المستمر لتلبية حاجاتهم المتجددة والمتنوعة.

*** أثر الإبداع التكنولوجي على القوة التفاوضية للموردين:**

كما سبق الحديث عن التأثير الذي يفرضه الابتكار التكنولوجي على قوة الزبائن، فإننا نجد بأن الابتكار التكنولوجي له تأثير أيضا على القوة التفاوضية للموردين، كما في الحالات الآتية [25]:

ا.إذا كانت تكنولوجيا إنتاج المواد أو الأجزاء أو قطع الغيار أي بعبارة أخرى إذا كان الابتكار التكنولوجي في مجال المنتجات أو في أساليب الإنتاج متاحا أمام عدد كبير من الموردين فإن تنقل الزبائن من مورد لآخر تكون منخفضة، الأمر الذي يزيد من شدة المنافسة بين الموردين، ويضعف القوة التفاوضية للموردين أمام الزبائن.

ب. إذا كان يتوفر لدى الموردين تكنولوجيات معينة متصلة بأداء سلعة أو بخصائص محددة بها تستطيع أن ترغم الزبائن على الشراء من هؤلاء الموردين، فإن ذلك يضعهم في قمة المنافسة ويمنحهم قوة تفاوضية كبيرة مع عملائهم.

*** أثر الإبداع التكنولوجي على قوة تهديد السوق بالمنتجات البديلة:**

قد يساهم الابتكار التكنولوجي في تحفيز المؤسسات على إحلال أحد المدخلات محل مدخل آخر يكون دالة لكل من الأسعار النسبية للمدخلات، وأداء المدخلات الجديدة، وتكلفة الإحلال بين المدخلات، فعلى سبيل المثال: المنافسة المتزايدة بين الصلب والألمنيوم والبلاستيك باعتبارها من مكونات صناعة السيارات وقطع غيارها،كما دخل الألمنيوم كبديل للنحاس في صناعة المنتجات الكهربائية.

فالإبداع التكنولوجي يمكن أن يسمح بخلق بدائل قوية ودقيقة تمثل تهديدا تنافسيا كبيرا، ويشكل قيودا على السعر الذي تفرضه المؤسسة، ومن ثم تراجع ربحيتها، أما إذا كانت منتجات المؤسسة ليس لها بدائل قوية، فهنا قد تتهيأ الفرصة أمام المؤسسة لرفع الأسعار والحصول أرباح إضافية.

2.3. الآثار على الإستراتيجيات العامة للتنافس

لقد قام **مايكل بورتر** باقتراح ثلاث أنواع من الإستراتيجيات، انطلاقا من ميزات تنافسية تتمتع بها المؤسسة، حيث قام بإعداد مصفوفة ذات بعدين يتمثلان في مصادر الميزة التنافسية من جهة، والمجال التنافسي من جهة أخرى مما يعطي الاختيارات الإستراتيجية الممكنة، كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم(01):استراتيجيات التنافس الشاملة

الميزة التنافسية / قطاع التنافس	التكلفة المنخفضة	التميز
قطاع واسع	إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف	إستراتيجية التمييز
قطاع ضيق	إستراتيجية التركيز	

المصدر: علالي مليكة، أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الإيزو في تنافسية المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم لتسيير، جامعة خيضر، بسكرة ، الجزائر 2004، ص 105.

يتضح لنا من الجدول أن إستراتيجية السيطرة على أساس التكاليف هي من بين أهم الإستراتيجيات التنافسية التي اقترحها **مايكل بورتر** والتي تنشأ انطلاقا من الميزة التنافسية التي تتمتع بها المؤسسة المتمثلة في التكاليف المنخفضة، وفيما يلي تحديد أثار الابتكار على الإستراتيجيات العامة للتنافس.

– **تأثير الابتكار على التكاليف:** إن الإبداع الناجح يحدث ثورة في هيكل المنافسة، والعقد الأخير من القرن الماضي شهد أشهر نتائج تلك العملية ألا وهو خفض التكاليف الثابتة للإنتاج، ومن ثم تخفيض عوائق الدخول وتهيئة الفرصة لمؤسسات جديدة أصغر لدخول مجال المنافسة مع مؤسسات أخرى كبيرة.

ويظهر أثر إستراتيجية الابتكار التكنولوجي على إستراتيجية التكلفة الأقل في حالتين [26]:

* التحسينات المستمرة والمتواصلة: بحيث لا يحدث تغييرات كبيرة لكنها ذات أثار متراكمة على المدى الطويل، خاصة في تسيير الإنتاج، نظام التموين والتسويق مما يقلل من التكاليف ويكسب المؤسسة ميزة على منافسيها.

* يبرز الأثر عند الحديث عن الإبداعات الجذرية (منتجات أو طرق إنتاج جديدة) من خلال ما يسميه **جوزيف شامبيتر** بالهدم الخلاق، حيث يؤدي مثلا وضع طريقة إنتاج جديدة إلى تحقيق المؤسسة لميزة وتفوق على منافسيها الحاليين، وخاصة إذا ما جلبت هذه الطريقة تخفيضات معتبرة في التكاليف، ومنه تحكم أكبر في الأسعار والهوامش. وهذا ما قد يشجع المؤسسة على استباق المستقبل والعمل على إيجاد تكنولوجيا إنتاجية وطرق إنتاج ومنتجات جديدة تساهم إلى حد بعيد من تقليل تكاليفها عامة والتكلفة الإنتاجية بصفة خاصة.

– **تأثير الابتكار على التميز:** يؤثر الابتكار في العملية الإنتاجية في تحسين جودة وقيمة المنتج وإلى التقليل من العيوب التي قد تصيب المنتجات خلال عملية تصنيعها، وتزداد قوة العلاقة بين إستراتيجية الإبداع التكنولوجي وإستراتيجية التمايز في حالة عجز المنافسين على إتباع إستراتيجية الإبداع التي تعتمدها المؤسسة .هذا يعني تمتعها بمهارات وقدرات تكنولوجية وجوانب كفاءة لا يمكن للمنافسين تقليدها بسهولة أو اعتمادها على استغلال الفرص والتحرك لإحداث التمايز في منتجاتها قبل أن يتوصل المنافسون إلى ذلك، وهو ما يعرف بالحركة الأولى أو الأسبقية.

– **تأثير الابتكار على التركيز:** يمكن للمؤسسة أن تركز جهودها لتستهدف قطاعا ما أو شريحة معينة من السوق، من خلال البحث في خصائص زبائن هذه الشريحة السوقية والعمل على التفنن في خدمتهم والإنتاج وفق متطلباتهم، حيث يوفر الابتكار التكنولوجي من جهته للمؤسسة قدرة فعالة لتركيز جهودها على شريحة معينة من المستهلكين وهذا من خلال تركيز العمل في سوق محددة للابتكار في خطوط الإنتاج، أو للابتكار في المنتجات أو التوزيع والتسويق بهدف تلبية حاجتهم ورغباتهم حسب ما يطلبون، بالإضافة إلى ذلك فإن للابتكار التكنولوجي دور في تثمين وتفعيل عملية التركيز على نطاق محدود من المنتجات والسوق، مما تستطيعه المؤسسة المنافسة التي تتبنى إستراتيجية التمييز ، خاصة وأن المنتجات التي تعرضها المؤسسة موجهة إلى شريحة معينة في السوق.

ومما سبق نستنتج بأن الإبداع التكنولوجي له دور كبير في تخفيض التكاليف ومساهمته في تمييز المنتجات، إذ يمكن القول بأن الإبداع التكنولوجي له تأثير أيضا على إستراتيجية التركيز، إما من خلال التركيز على التكاليف أو التركيز على التمييز، ففي حالة قيام المؤسسة بالإبداع التكنولوجي من أجل تركيزها على التكاليف لكي تحصل على ميزة تنافسية في السوق المستهدفة فيجب عليها أن تستعمل كافة الأساليب الفنية الحديثة في عملية الإنتاج، نفس الأمر بالنسبة للتي تقوم بالابتكار التكنولوجي بهدف التركيز على تمييز منتجاتها في السوق المستهدفة، فإنها لكي تحقق ذلك يجب عليها استخدام كافة الخصائص والتصاميم الإبداعية وطرق وأساليب العمل المختلفة[27] .

من خلال ما سبق يتضح الدور الفعال للابتكار التكنولوجي في تطوير العملية الإنتاجية، والتغيير التقني واكتساب قدرات أكبر على خلق وابتكار تكنولوجيا جديدة مميزة للإنتاج، فالملاحظ في كثير من المؤسسات العملاقة والمشهورة عالميا، وخاصة تلك المتخصصة في مجالات الإنتاج المعتمدة على التكنولوجيا المتطورة والتي تملك قدرات هائلة على الإبداع التكنولوجي بشكل مستمر مثل: مؤسسات صناعة الأدوية، السيارات والصناعات الإلكترونية، مما ساهم بصورة عالية في تعظيم حصصها في الأسواق وتكوين قاعدة معرفة مميزة بها، وبالتالي تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

الخاتمة:

يعتبر الإبداع أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة من طرف المؤسسات الراغبة في الريادة إذ يتطلب إبراز دوره داخل المؤسسة عمليا، وكنتيجة للتغيُر الحاصل في المحيط الخارجي للمؤسسات الاقتصادية على كل الأصعدة وبسبب تزايد حدة المنافسة، بالإضافة إلى رغبة هذه المؤسسات في التميز والاختلاف مع محاولتها تلبية رغبات زبائنها وحتى مفاجأتهم بما يفوق توقعاتهم، فإنه من الضروري إدخال عامل الإبداع واعتباره إستراتيجية على المدى الطويل والتي لا تتحقق فعاليتها إلا بتوفير الظروف الملائمة للإبداع وتطبيق أساليب ونماذج تسمح بالتطوير، التحسين والابتكار بغية تحقيق المؤسسة لميزة تنافسية تتفرد بها عن المنافسين. وأن اهتمام المؤسسة بتحقيق الأداء المتميز أصبح ضرورة حتمية لا اختيارية نظرا للتحولات السريعة والمتعاقبة على الحياة الاقتصادية، الاجتماعية والتجارية...، والتي جعلت أمر امتلاك المؤسسة لمزايا تنافسية مطلبا أساسيا لتعزيز هذه القدرات على المستوى المحلي والعالمي على حد سواء من أجل ضمان بقاء واستمرارية ريادتها في السوق.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج نوجزها فيما يلي:

– التميز في الأداء الذي تحققه المؤسسات يمكن أن يتدعم أكثر بالاعتماد على الإبداع بالنظر للنتائج التي يحققها غالبا على ربحية القطاع، حصة السوق، رقم الأعمال، الإنتاجية رضا ذوي المصلحة في المؤسسة وغيرها من مؤشرات النمو وبذلك يساهم في تحقيق الميزة التنافسية التي تمكنها من التفوق على المنافسين والاستمرار ريادتها للسوق المحلية والعالمية.

– يعتبر الإبداع الخيار الأمثل لتحقيق واستمرار الإدارة المتميزة، التي تحرص على تحقيق قفزات كمية ونوعية في مختلف مجالات العمل فهو يكسب المؤسسة قدرات تنافسية ومكانة متميز.

– يؤدي استخدام الركائز الأساسية لمهارات التفكير الإبداعي الحساسية للمشكلات، الطلاقة، المرونة، الأصالة، قبول المخاطرة، القدرة على التحليل والربط إلى رفع قدرات المؤسسة في حل المشكلات التي تواجهها.

– إن حصول المؤسسة على ميزة تنافسية، يجعل المنافسين يعملون من أجل الحصول عليها أو محاكاتها، وبالتالي فالمؤسسة مطالبة بالعمل على تنميتها وتطويرها وتمديد دورة حياتها، من خلال إيجاد طرق مناسبة لذلك كتوفير بيئة إبداعية وإدارة متميزة للتميز.

التوصيات:

من خلال ما سبق يمكن تقديم الاقتراحات الآتية:

– ضرورة توفير مناخ مشجع للإبداع بتشجيع التفكير الإبداعي وتعزيز أسس الإبداع.

– التحسيس بأهمية الإبداع، وذلك بتحفيز أفرادها على رفع قدراتهم الإبداعية، من خلال إنشاء نظام للحوافز خاص بالأفراد الذين يساهمون في العملية الإبتكارية، وإعداد البرامج التدريبية وعقد المحاضرات والندوات وإظهار التزام المؤسسة بالإبداع كمدخل حتمي للتفرد.

– الاهتمام بتنمية قدرات الأفراد العاملين وتفكيرهم الإبداعي في إيجاد الحلول والمعالجات الجديدة للمشكلات التي تواجههم في الفرع، واستخدام الطرائق والأساليب المتطورة لتقديم الخدمة بكفاءة بغية نمو الرفع من الحصة السوقية للمؤسسة.

– ضرورة تفعيل نشاطات البحث والتطوير والاستثمار في المعرفة والمورد البشري والتكنولوجيا وتوطيد التعاون مع الأطراف الخارجية إضافة للتحسين المستمر وكذا تدعيم الابتكار، كما ينبغي على المؤسسات تأهيل مؤسساتها ودعمها لتصبح مؤسسات مبتكرة ذات قدرة تنافسية عالية تصل بها للتميز في الأداء.

– تخصيص اعتمادات مالية كافية للبحث والتطوير للنشاط الإبداعي على تحسين أداء المؤسسة.

– تمكين العاملين في عملية اتخاذ القرارات وإتاحة الفرصة للجميع من أجل التطوير والتحسين، إضافة لتفويض الصلاحيات لهم وحثهم على تقديم مقترحاتهم وأرائهم وربط ذلك بنظام المكافآت لحملهم على تقديم أفضل ما لديهم بغية حث العاملين على إبداع وابتكار أساليب جديدة في الأداء وحل المشكلات مما يزيد من إبداعهم.

– تشجيع اعتماد الأساليب العلمية، التي تساهم في إثارة الفكر وخلق الروح العلمية وتقديم أفكار جديدة وتفعيل مبدأ المشاركة وتشكيل فرق العمل والعمل الجماعي مما يشجع الإبداع.

– إنشاء إدارة حاضنة للإبداع أو إنشاء ما يسمى" ببنك الأفكار" وإيجاد نظام اتصالات فعال يمكن المؤسسة من الاستفادة من القدرات الإبداعية.

قائمة الهوامش:

[1]فهيمة بوديسي، تنمية الإبداع ودوره في الرفع من أداء المنظمات، ملتقى دولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، يومي19/18 ماي 2011، ص 03.

[2]جمال خير الدين، الإبداع الإداري، دار أسامة للنشر، عمان، 2009 ، ص07.

[3]توفيق عطية توفيق العجلة، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال إدارة موارد بشرية، 2009، ص 19.

[4]عزاوي عمر، عجيلة محمد، الإبداع كأسلوب لتحقيق الميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات جامعة ورقلة، الجزائر يومي 9/8 مارس2005 ، ص 02.

[5]زينب غزازي، دور إدارة المعرفة في تحريق الإبداع بالمؤسسة، رسالة ماجستير في علوم، التسيير تخصص إدارة الأعمال والتسويق،جامعة المدية، الجزائر، 2011، ص 74.

[6]حسام عبد الله الأحمد، أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي للعاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة حلب، سوريا ، 2008 ، ص 59.

[7]طارق السويدان، محمد أكرم العدلوني، مبادئ الإبداع، الطبعة الثالثة، قرطبة للنشر والتوزيع، الكويت، 2004، ص 30.

[8]محمد كريم سعيد حسني، علاقة القيادة التحويلية بالإبداع الإداري لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال والموارد البشرية، 2010، ص 43.

[9]زينب غزازي، دور إدارة المعرفة في تحريق الإبداع بالمؤسسة، مرجع سبق ذكره، ص 63.

[10]مسعداوى يوسف، إشكالية الإبداع واقتصاد المعرفة في منظمات الأعمال، ملتقى دولي حول الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات يومي كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة البليدة يومي 19/18 ماي 2011، ص 5.

[11]طاهر محسن الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2009، ص 38.

[12]سناء عبد الكريم الخناق، الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، ورقة بحثية مقدمة الى المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 9/8 مارس 2005، ص 15.

[13]علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر2001، ص 80.

[14]سماح صولح، دور تسيير الرأسمال البشري في تحقيق التميز للمؤسسة المتعلمة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة ، الجزائر، 2013، ص 50.

[15]علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، مرجع سبق ذكره، ص 100.

[16]فاطمة لبوخ، إدارة التميز من مدخلي الإبداع والمعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009، ص 19.

[17]مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر 2008 ص 123.

[18]علي السلمي، إدارة الأداء المتميز، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص 4.

[19] تغريد عيد الجعبري، دور إدارة التميز في تطوير أداء منظمات التعليم العالي في الضفة الغربية، رسالة ماجستير قسم إدارة الأعمال، جامعة الخليل، فلسطين، 2009، ص 50.

[20]علي السلمي، إدارة الموارد البشرية الإستراتجية ، دار غريب للنشر والتوزيع ، القاهرة، مصر، 2001، ص 123.

[21] JEAN-CLAUDE TARONDEAU,CHRISTINE HUTTIN, OP-CIT, P : 41.

[22] J. BROUSTAIL, F. FRERY, « LE MANAGEMENT STRATEGIQUE DE L' INNOVATION » , ED DALLOZ, 1993, PP:.78-80

.

[23] J .BROUSTAIL ; F. FRERY ; OP CIT , PP :81-82.

[24]سعيد يس عامر،الإدارة وتحديات التغيير ، مركز وايد سيرفيس للاستشارات والتطوير الإداري ، مصر،2006، ص 705.

[25]خيرة يوسف الزين، دور اليقظة الإستراتيجية فى تعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة المدية، الجزائر،2012، ص 113.

[26]بارك نعيمة، برينيس عبد القادر ، متطلبات الإبداع والابتكار لتحريق تنافسية لمنظمات الأعمال، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول المؤسسة الجزائرية والابتكار في ظل الألفية الثالثة، جامعة قالمة، يومي 18/17 نوفمبر 2008، ص 9.

[27]عبد الغاني بوزناق، مساهمة الإبداع التكنولوجي في تعزيز تنافسية المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر 2013، ص 79.

التنمية الصحية المستدامة: التحديات والاتجاهات المستقبلية مدخل بيئي اقتصادي اجتماعي

Sustainable health development: challenges and future trends environmental socio-economic input

د. علي عبودي نعمه الجبوري، كلية الامام الكاظم–العراق.

الملخص

تواجه مشاريع الرعاية الصحية عقبات متعددة في تحقيق الاستدامة. وتسعى الرعاية الصحية إلى توفير الخدمات الأمنه ذات الجودة العالية والمحافظة عليها، وفي الوقت نفسه تواجه صناعه الرعاية الصحية تحديا لخفض التكاليف وتقليل تأثيرها السلبي على البيئة الطبيعية، بيد إن تحسين النوعية والسلامة يقترن عاده بزيادة التكاليف واستهلاك الموارد الطبيعية. ويهدف هذا البحث إلى توفير المعلومات ذات العلاقة بمرافق الرعاية الصحية، وتحديد الحواجز التي تحول دون الاستدامة، واقتراح أساليب لتحسين الفعالية. ونركز على الاستدامة في الرعاية الصحية من خلال دراسة قواعد البيانات الوطنية. ثم الشروع في حوار حول هذا الموضوع من خلال إجراء مقابلات مع الخبراء في تخطيط وتصميم الرعاية الصحية فيما يتعلق بالآثار المترتبة على هذه البيانات، والتحديات التي تواجه الاستدامة والحلول المحتملة لهذه التحديات. لذا تم استحصال النتائج من خلال كشف تحليل للبيانات. لذا يجب أن يتم تواصل البحوث والمناقشات بإشراك جميع القادة المعنيين بالأمر لتفسير البيانات وتحديد الحلول التحويلية لتيسير البناء وتشغيل تصميم الرعاية الصحية المستدامة. ومن المهم التعامل مع الاستدامة في مجال الرعاية الصحية من المنظورات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية والصحية. لذا تم تحديد خمسه حواجز رئيسة أمام تصميم وبناء الرعاية الصحية المستدامة وسوف يتم مناقشة 12 حلا عمليا. ونظرا لمتطلبات الرعاية الصحية، فأن تيسير استدامتها يمكن أن يحدث فرقا كبيرا في استعمال الطاقة على الصعيد الوطني. ويمكن أن يساعد البحث التجريبي والتصميم القائم على الأدلة في التعجيل بالاستدامة عن طريق توضيح الآثار وتوثيق العوائد الاقتصادية والتشغيلية للاستثمار.

الكلمات المفتاحية: الاستدامة، الاتجاهات المستقبلية، الرعاية الصحية، العوائد الاقتصادية والتشغيلية للاستثمار

Abstract

Healthcare projects face multiple obstacles in achieving sustainability. The healthcare industry is striving to promote safe, high-quality services, and at the same time, the health care industry

faces a challenge to reduce costs and reduce its negative impact on the natural environment, but improving quality and safety is usually associated with increased costs and consumption of natural resources. The aim of the study is to provide information on health-care facilities, identify barriers to sustainability and propose methods to improve effectiveness. This study examines the sustainability of health care through the study of national databases. The researchers then initiate a dialogue on the subject by interviewing experts in healthcare planning and design regarding the implications of these data, challenges to sustainability and possible solutions to these challenges. Therefore, the results were obtained through the disclosure of data analysis. Research and discussion should be continued by involving all relevant leaders to interpret data and identify transformative solutions to facilitate the construction and operation of sustainable health care design. It is important to deal with sustainability in health care from social, economic, environmental and health perspectives. Five key barriers to the design and construction of sustainable health care have been identified and we will discuss 12 practical solutions. Given the health-care requirements, facilitating their sustainability can make a significant difference in the use of energy at the national level. Empirical research and evidence-based design can help accelerate sustainability by clarifying impacts and documenting economic and operational returns on investment.

Keywords: sustainability, future trends, healthcare, economic and operational returns for investment

مشكلة البحث

تعزيز التصميم المستدام للرعاية الصحية من خلال الاتجاهات المستقبلية وتحديد أهم المؤشرات لها على غرار الدخل المستعمل في مجال الصحة ومؤشرات التنمية المستدامة للإقتصاد والبيئة والمجتمع اللازم لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وعليه تمثلت مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

1. ما هو التصميم المستدام للرعاية الصحية؟
2. ما هي أسس التنمية المستدامة؟
3. ما هي أهم مؤشرات التنمية المستدامة؟
4. ما إمكانية تحقيق التنمية المستدامة؟

أهمية البحث

تعد أهمية هذا البحث من أهمية موضوعه وهو التصميم المستدام للرعاية الصحية الذي أصبح أسلوبا من أساليب التنمية التي يفرضها العصر الحاضر والذي يتصف بالتطور والتغير المتسارع، والذي يفرض على الدول والهيئات والمنظمات ومؤسسات المجتمع المدني والأفراد مواكبته حتى تحقق التوازن الاجتماعي الناتج عن العولمة وتأثيراتها السلبية. فتسلط هذا البحث الضوء على قضية استدامة الرعاية الصحية ومفاهيمها المتعددة، فكانت أهميته هي:

1. أصبحت حماية الصحة وخلق الوعي البيئي والتفهم الصحيح لقضايا البيئة بإستعمال الأمثل للموارد الطبيعية والبشرية في ظل التنمية المستدامة هدفا أساسيا للإنسان ولمنفعة المجتمع.
2. إهتمام دول العالم بالقضايا البيئية والتنمية المستدامة مؤكدة من خلال عقد المؤتمرات والندوات والتي تؤكد على الوعي البيئي والاهتمام بالتنمية المستدامة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

1. الوقوف على مفهوم إستدامة الرعاية الصحية.
2. العوامل التي تساعد على تحقيق التنمية المستدامة والاتجاهات المستقبلية.

فرضية البحث

تعد المؤشرات الرقمية قابلة لقياس، والتنمية المستدامة الصحية بشكل دائم التي بدورها تعكس صورة واضحة عن حالة التصميم المستدام للرعاية الصحية على المستوى الكلي وبمعايير رقمية التي يمكن حسابها ومقارنتها ومدى الاستجابة لها أي المحددات البيئية المتوافقة مع واقع الحال.

منهجية البحث

إعتمد البحث على المنهج الوصفي والتحليل الاستنباطي للمتغيرات الخاصة بالمؤشرات الإقتصادية والاجتماعية والبيئية والتي تم الحصول عليها من العديد من المصادر التي تم الاطلاع عليها من مجموعة البحوث والدراسات السابقة وخاصة بالمؤتمرات التي عقدت بهذا الخصوص ومنها مؤتمر التنمية المستدامة 2030 عقد في مسقط عام 2018 من قبل المنظمة العربية للتنمية الإدارية. وقد جرى جمع بعض البيانات لإستعمالها في الوصول الى توضيح الأفكار المطروحة في البحث وتسليط الضوء على التصميم المستدام للرعاية الصحية.

المقدمة

تشكل الأهداف الإنمائية، التي وضعتها المجموعة الحكومية الدولية والمؤلفة من 17 هدفا. تمثل أهداف التنمية المستدامة المصممة لكي تنطبق على جميع البلدان، إتفاقا بين الدول ذات النطاق والطموح غير المسبوقين. وتتصدى أهداف التنمية المستدامة لطائفه واسعه من قضايا الاستدامة التي تؤثر في نهاية المطاف على صحة ورفاه مجتمعنا العالمي. لذا تهدف الأهداف الستة الأولي إلى معالجه الشواغل العالمية الرئيسة في مجال الصحة العامة مثل الفقر وإنعدام الأمن الغذائي وعدم المساواة بين الجنسين والافتقار إلى

المياه الكافية والمرافق الصحية. وتعزز الأهداف المتبقية المجتمعات المحلية المستدامة من خلال حماية النظم الأيكولوجية، والتصدي للتفاوتات المناخية[1]. ولايزال هناك شوط طويل يتعين الذهاب اليها للقضاء على الفقر المدقع والمشاكل الصحية المرتبطة به في هذه المنطقة ذات الكثافة السكانية العالية. ولا تزال أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى تواجه أكبر الأزمات الصحية، ولم تحقق بلدان هذه المنطقة معظم الأهداف التي حددتها الأهداف الإنمائية. وأظهرت شمال افريقيا والشرق الأوسط وأمريكا اللاتينية تحسنا في بعض الأهداف المستهدفة ولكنها أظهرت تقدما ضئيلا أو لم يحرز في مجالات أخرى، مما أسفر عن تقارير مختلطة أو غير متسقة [2]. وقد أكدت الأهداف الإنمائية بوضوح المسائل الصحية وتقديم الرعاية الصحية التي أدت، على مدى السنوات الخمس عشره التي مرت عليها المبادرة، إلى قدر من التحسن في النتائج المتعلقة بطائفه واسعه من التدابير الصحية في الغالبية العظمي من البلدان. وسجلت أكبر التحسينات في البلدان الأقل موارد في العالم. ومع ذلك، ففي الأجندة الجديدة التي حددتها أهداف العمل المستدامة، لم يتم التأكيد بوضوح أو بشكل واضح على الغايات المحددة المتعلقة بالصحة. وهناك أربع خطوات للحفاظ على الصحة في السعي لتحقيق أهداف الإستدامة. وتشمل هذه المجالات

1. إعادة صياغة تعريف الصحة وقياسها ضمن نموذج الإستدامة الاجتماعية.
2. تأكيد الصحة بإعتبارها عاملا رئيسيا في كل موضوع.
3. وضع أهداف عالميه شامله لجميع الدول على المستوي الإقتصادي لذلك البلد
4. إنشاء بنيه تحتية عالميه لتمويل وتنفيذ البرامج التي تمكن البلدان من التعاون في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

الصحة هي مقدمه لنتيجة ومؤشر على العديد من أبعاد وأهداف السبعة عشره المترابطة والشاملة لعدة قطاعات. ونظرا للتركيز على الصحة والسلامة والجودة، برزت أسئلة تتعلق بالتطبيق العملي لمفاهيم الاستدامة في مرافق الرعاية الصحية وما إذا كانت هذه المفاهيم يمكن أن تكون متوافقة مع نتائج الرعاية الصحية. غير إن هذا الاتجاه أخذ في التحول مع تزايد الوعي بالتعريف الشامل للاستدامة وفوائدها. والمفهوم الأساسي للاستدامة هو المدخل الأيكولوجي، الذي ينطوي على الحد من إستهلاك الموارد الطبيعية وتحسين الرفاه البشري. ومع ذلك، فإن تعريف الاستدامة أخذ في التوسع بين الحكومات وصانعي السياسات والباحثين والجمهور [3]. ويجب أن تدمج التنمية المستدامة والأهداف البيئية والعناصر الاجتماعية والإقتصادية، من أجل الصحة الطبيعية أولا الرعاية الصحية المستدامة بأنها "نظام معقد من المدخل المتفاعل للاستعادة وأداره وتحسين صحة الإنسان التي لها قاعده أيكولوجية قابلة للاستمرار بيئيا وإقتصاديا وإجتماعيا إلى أجل غير مسمي، التي تعمل بإنسجام مع الجسم البشري والبيئة غير البشرية على حد سواء، والذي لا ينتج عنه أثار غير عادله أو غير متناسبة على أي عنصر هام يساهم في نظام الرعاية الصحية[4] ، بالإضافة إلى الحفاظ على البيئة. ويساعد هذا المدخل الشامل على توحيد العديد من الإستراتيجيات تحت مظلة الرعاية الصحية

المستدامة لتحسين الصحة البشرية والبيئة غير البشرية على حد سواء. يمكن أن يساعد الوضوح في المعني العملي وقيمه الاستدامة لمرافق الرعاية الصحية على تسريع التقدم نحو الاستدامة والاستفادة المثلى من مباني الرعاية الصحية[5]. من خلال القوانين المحددة، ومتطلبات التكليف، وعمليات التنفيذ الواضحة، والحوافز للتعويض عن التكاليف الأولي. ويوفر التعقيد الذي تتسم به صناعه الرعاية الصحية ومهمتها الأساسية في مجال الصحة والسلامة فرصه لتوضيح وتوسيع تفسير الاستدامة في ممارسات التصميم والبناء لتتناسب مع الطبيعة المتعددة الأبعاد للصناعة. وفي مجال الرعاية الصحية، ينبغي للمنشاة المستدامة أن تمكن مقدمي الرعاية الصحية من تحقيق أهداف الصحة والسلامة مع الحفاظ على الجدوى الإقتصادية والحد من إستهلاك الموارد.

التنمية الصحية المستدامة

ثبت إن التقدم نحو شكل أكثر إستدامة للتنمية أكثر تعقيدا وصعوبة بكثير مما كان في البداية قبل عشرين عاما عندما صدر تقرير بروندتلاند. حجم التحدي الذي نوجهه اليوم بالملاحظات الاتية:

1. تشير الأدلة العلمية الحالية إلى إن مدي التدمير الأيكولوجي أكبر مما كان متوقعا في البداية.
2. لم تتحقق المكاسب المتوقعة في العدالة الاجتماعية من النمو الإقتصادي (وفي الواقع، إقترن النمو الصافي العالمي في السنوات العشرين الماضية بزيادة عدم المساواة).
3. زاد العالم المعولم من الترابط الإقتصادي والإيكولوجي دون زيادة القدرات الوطنية لتحقيق التوازن بين الخيارات الإقتصادية والاجتماعية والبيئية.

وقد شهد العقدين الماضيين تقدما كبيرا في الإدارة البيئية العالمية ومزيدا من التفاهم والنقاش بشأن أوجه الترابط بين حاله البيئة والتنمية الاجتماعية والإقتصادية. بيد إن الأدلة العلمية الحالية المتعلقة بحالة النظم الإيكولوجية والاتجاهات المستقبلية توحي بإن المؤسسة البشرية العالمية أصبحت أقل استدامة[6]. وهذا أكثر وضوحا عند النظر في أنماط الإنتاج والاستهلاك ومناولة النفايات وأثارها هي المحيط الحيوي. وتواصل معظم الحكومات صياغة سياسات وممارسات صحية وبيئية وإقتصاديه وإجتماعية متميزة وغير مترابطة وغالبا ما تكون متناقضة. الربط بين الصحة والبيئة والتنمية في إتخاذ القرارات المتعلقة بالقطاعات المشتركة. ولا يزال عدد كبير جدا من الاستراتيجيات الإقتصادية أو الجغرافية أو السياسية أو الإنمائية تتجاهل الحاجة إلى حماية خدمات النظم الأيكولوجية التي تعتمد عليها الأهداف الإنمائية الطويلة الأجل. ونتيجة لذلك، لا تزال الضغوط على النظم الأيكولوجية والتغيرات البيئية الناجمة عنها تتزايد بشدة، مما يؤثر على صحة الإنسان والرفاه الصحي. ومشاكل الفقر والصحة والتنمية المستدامة في جوهرها، معقده ومترابطة وديناميه. وفهمنا لهذه المفاهيم غالبا ما يكون جزئيا ويتعرض صناع القرار لضغوط كبيره للمضي قدما دون أن تتوفر لهم بالضرورة جميع المعلومات ذات العلاقة اللازمة، أو بناء التوافق الإجتماعي والتنظيم اللازمين لتقديم

التدخلات بصوره سليمه[7] . وأفضل طريقه لمعالجه التحديات الإنمائية الحالية هي التفكير في نظم أكثر تعاونا وشمولية. وتلخص هذه الملاحظات في بعض الأفكار والشواغل الأساسية وراء الدراسات البحثية الإنمائية التي تطبق مدخل النظم الأيكولوجية على صحة الإنسان. وتسهم بحوث الصحة الأيكولوجية في توليد وتطبيق المعارف لتحسين صحة الأفراد بطرق تعزز التنمية المستدامة. ويستند هذا النوع من البحوث حول مدخل النظم التي تستكشف التفاعلات الاجتماعية والأيكولوجية وعلاقتها مع صحة الإنسان. وهي تشدد على التعددية في التخصصات، ومشاركه أصحاب المصلحة المتعددين، والأنصاف الاجتماعي والمساواة بين الجنسين.

وتوفر هذه العناصر المترابطة، مجتمعه، إطارا لتصميم وتنفيذ البحوث، ولاختبار التدخلات التي تربط بين النشاط البشري، وإستدامة النظم الأيكولوجية، وتحسين الصحة. وقد استعمل هذا المدخل في مختلف التحقيقات المتعلقة بالصحة والزراعة، والتلوث البيئي، والأحياء الفقيرة الحضرية، والأمراض المعدية، والآثار الصحية لتغير المناخ[8]. إننا نعيش في وقت يسوده إنعدام الأمن الشديد والتحديات الهائلة: فالمصارف، وهبوط الأسعار، وتقلب أسعار الصرف، وأعمال الشغب الغذائية، يشكل الحوار الرفيع المستوي بشأن السياسات فرصه هامه للمساعدة على فهم هذه التحديات وتحديد الاستجابة الجماعية. والشواغل الفورية التي ذكرت للتو تسلط الضوء على القلق المتزايد بشأن الاتجاه الإقتصادي الذي إتخذ في أنحاء كثيره من العالم على مدي العقدين الماضيين. وقد أدى تحرير التجارة والتدفقات المالية على نطاق واسع إلى نشاط إقتصادي جديد[9]. ولكنها أيضا أفرغت المخاطر والضغوط على الأفراد والأسر، وكثيرا ما لا تدعمها نظم الحماية الاجتماعية أو الأطر التنظيمية الملائمة. ونرى في الواقع حتى عندما يبدو إن البلدان كانت تقوم بعمل جيد بشأن بعض التدابير، فأن العديد من الأسر المعيشية والمجتمعات المحلية تكافح من أجل تامين مستوي معيشي لائق. وقد تفاقمت هذه الشواغل بالتهديدات العالمية الأخرى، من تغير المناخ إلى أزمه الأمن الغذائي. إن دراسة الحالة الاقتصادية والاجتماعية في العالم هناك حاجه إلى المزيد من الاستجابة السياسية النشطة لمساعده المجتمعات المحلية والبلدان على أدارة هذه المظاهر الجديدة لإنعدام الأمن الإقتصادي على نحو أفضل. وزيادة الاستثمار، ولاسيما من جانب القطاع العام، أمر أساسي للتخفيف من الآثار السلبية ولمنع تحول الأحداث المهددة إلى كوارث بشريه. وهناك حاجه إلى المزيد من السياسات الاجتماعية الشاملة لتعزيز العقد الاجتماعي الأساسي الذي يشكل في نهاية المطاف أساسا لمجتمع مستقر وعادل. ومع ذلك، ففي عالم متكافل، لا يمكن للحكومات التي تتصرف بمفردها وتواجه العديد من التهديدات والتحديات. وهي تتطلب عملا دوليا جماعيا. وتظل الحلول المتعددة الأطراف، القائمة على المشاركة الكاملة والحوار المفتوح، أفضل أمل لتوفير مستقبل إقتصادي أمن للجميع.

تحديات التنمية الصحية المستدامة

يواجه التقدم المستمر نحو تحقيق الأهداف الإنمائية أربعة تحديات هامه. الأول هو التحولات الرئيسة في الهياكل العمرية للبلدان، إذ إن البلدان ذات الدخل المنخفض ولديها إعداد كبيرة من الأفراد، وإرتفاع نسب سكانها دون سن 24 عاما. ويمكن لهؤلاء الشباب، ان يقوموا باستثمارات مناسبه وأن يكونوا موردا حيويا للتنمية، وهو عائد ديمغرافي. وعلى النقيض من ذلك، فأن شيخوخة السكان هي سمه من سمات البلدان المرتفعة والمتوسطة الدخل التي ستزداد خلال العقود المقبلة. وتؤدي الشيخوخة، إلى جانب أنماط الاستهلاك ونمط الحياة غير المستدامة، وهذا أحد أهم التحديات التي تواجه التنمية المستدامة في القرن الحادي والعشرين. والتحدي الثاني هو إن جميع البلدان تحتاج إلى تطوير القدرات والتفكير بشكل خلاق ومبتكر لتوفير الصحة إذ ليس فقط لكل من مراحل الحياة، ولكن أيضا لكل شخص في جميع أنحاء الحياة، سواء الاجتماعية والإقتصادية، والصحة. والتحدي الثالث تتطلب مواصلة تطوير مؤسسات الصحة العامة الوطنية والعالمية وصيانتها وتحديد أولوياتها، وجمع البيانات والتحليل والقدرات التقنية. والتحدي الرابع هو إنتقال السكان إلى المناطق الحضرية ويواجهون نقصا في الهياكل الأساسية والخدمات، ويتعرضون لعدد كبير من المخاطر البيئية والاجتماعية على الصحة مثل تلوث الهواء في الأماكن المغلقة وفي الهواء الطلق، والاكتظاظ، ونقص المياه والصرف الصحي، وظروف العمل السيئة[10].

الاتجاهات المستقبلية للتنمية الصحية المستدامة

وتعرف التنمية المستدامة بأنها "تلبي إحتياجات الشركات المعنية المباشرة وغير المباشرة دون المساس بقدرتها على تلبيه إحتياجات الأطراف المعنية في المستقبل. والركائز الثلاث للتنمية المستدامة هي الجوانب الإقتصادية والبيئية والاجتماعية، التي تعرف مجتمعه بإسم الخط الثلاثي (TBL) كمنظور مستدام لتحقيق التوازن بين الأداء الإقتصادي والاجتماعي والبيئي، وخلق قيمه للأرباح والإفراد. وفي الآونة الأخيرة، أدت التنمية المستدامة دورا هاما في إيجاد فوائد طويلة الأجل. ومن أجل البقاء على قيد الحياة، ينبغي لصناع القرار إن ينظروا في الآثار البيئية والاجتماعية، وليس فقط الإقتصادية والقضايا المدفوعة لاستدامه الأعمال هي القيمة الإقتصادية والسياسة البيئية ومشاركة أصحاب المصلحة. وتتعلق السياسة البيئية بمراقبة الإدارة البيئية من أجل إثبات قسم الأعمال التجارية [11]. ويمكن أن ترتبط هذه السياسة بالأهداف البيئية التي تفي بالمهام التجارية. والبعد الاجتماعي هو إجراء معقد يتصل بعده معايير للنشاط البشري، مثل الأبعاد الأخلاقية والسياسية التي يمكن أن تقيس الاستدامة على مستوي المنظمات. يرتبط ذلك بمشاركة الموظفين والزبائن والموردين والمجتمعات المحلية التي تتأثر بنتائج النجاح[12]. ويمثل مفهوم أصحاب المصلحة الأبعاد الإقتصادية والاجتماعية، في حين يتناول مفهوم دوره حياة المنتج البعد البيئي لقياس الأداء. وقد إزدهرت البحوث المتعلقة بالتنمية المستدامة خلال السنوات القليلة الماضية. ويمكن أن تنطبق التنمية المستدامة على

عده مسائل مثل أدارة اللوجستيات. تزايد الاهتمام بإستدامة برامج التدخل الصحي في جميع بلدان العالم، ولكن لا يوجد إجماع يذكر على التعريفات المفاهيمية والتشغيلية للاستدامة. فضلا عن إنه لا تزال قاعدة المعرفة التجريبية حول محددات الاستدامة في مرحلتها المبكرة. ويتطلب التخطيط للاستدامة، أولاً، فهمًا واضحًا لمفهوم الاستدامة والمؤشرات التشغيلية التي يمكن إستعمالها في مراقبة الاستدامة بمرور الوقت. لذا نرى أن تشمل الفئات الهامة على المؤشرات الاتية:

1. الحفاظ على الفوائد الصحية التي تتحقق من خلال برنامج أولي.
2. مستوى إضفاء الطابع المؤسسي على برنامج داخل منظمة.
3. تدابير لبناء القدرات في المجتمع المتلقي.

ثانيا، يتطلب التخطيط للاستدامة إستعمال المدخل والاستراتيجيات البرامجية التي تفضل صيانة البرنامج على المدى الطويل. نقترح أن التأثيرات المحتملة على الاستدامة قد تنبع من ثلاث مجموعات رئيسة من العوامل:

1. عوامل تصميم المشروع والتنفيذ.
2. عوامل ضمن الإطار التنظيمي.
3. عوامل في البيئة المجتمعية الأوسع.

يمكن للجهود المستقبلية لتطوير برامج التدخل الصحي المستدام في المجتمعات أن تبني على المفاهيم والاستراتيجيات المقترحة.

التنمية المستدامة واجبة العمل

هي إستجابة التنوع الحيوي بجميع عناصره ليقابل متطلبات السكان كإستعمال الموارد لتحقيق التنمية الكاملة أو الشاملة وإنجاز صيانة الموارد الحية وإنتاجيتها لكل من الأجيال الحالية والأجيال المستقبلية، على وفق الظروف الهيكلية. لذلك ومن خلال هذا التعريف فأن تحقيق التنمية المستدامة يعد أمرا بالغ الأهمية، ومن خلال الدراسات المستفيضة للتنمية المستدامة في الدول النامية التي برزت بها مشاكل الأمن الغذائي المستدام، يمكن أن نقول إن في أي إقليم أو دولة عادة وحتى تضمن التنمية المستدامة يجب أن تتوفر ثلاث عوامل أساسية هي إستدامة الموارد الطبيعية (الأرض والمياه) وإستدامة التنوع الحيوي (الموارد النباتية والحيوانية). لقد وضعت إستراتيجيات متعددة من قبل المنظمات والهيئات المتخصصة لمنع التدهور في مجال الموارد الطبيعية نورد منها الاتي[13] :

1. تحسين أنظمة المعلومات لإدارة الأراضي والمياه
2. زيادة التنمية التكنولوجية والأبحاث في مجال تحسين الأراضي والمياه
3. ترويج الاستثمار في مجال تحسين الأراضي وإقامة السدود
4. تعديل حقوق الملكية بهدف تشجيع الاستثمار طويل الأمد
5. البحث عن بدائل جديدة للطاقة والتوسع في إستخدامها
6. تطوير أنظمة تخطيط مرنة تشارك في الاستخدام المناسب للأراضي والمياه

مجالات تحقيق التنمية المستدامة

فلسفة مفهوم التنمية المستدامة ومجال تطبيقها في العالم، هو العمل في الانتقال لتعزيز الظروف الإقتصادية والاجتماعية والبيئية لجميع البشر، بالشكل الذي يحافظ على الموارد الطبيعية، وتجنيبها أن تكون عرضة للهدر والاستنزاف غير المبرر. ولتحقيق هذا الأمر، يطلب الأمر التركيز على أربعة مجالات رئيسة ترتبط بتحقيق مفهوم التنمية المستدامة، وهي:

1. تحقيق التوازن بين الإقتصاد والقوانين، بشكل الذي يؤدي الى الترابط بين سياسات الأنظمة والقوانين الإقتصادية، وهذا بدوره بما يكفل النمو الإقتصادي المسؤول والطويل الأجل لجميع دول ومجتمعات العالم دون إستثناء أو تمييز [14]
2. العمل على الإقتصاد الأخضر، والذي يتطلب البحث المستمر عن إيجاد الحلول الكفيلة للحد من الاستهلاك غير المبرر وغير المرشد للموارد الإقتصادية، إضافة إلى الحد من العوامل الملوثة للبيئة.
3. تحقيق التنمية الاجتماعية، من خلال إيجاد فرص العمل وتوفير الغذاء والتعليم والرعاية الصحية للجميع، بما في ذلك توفير الماء والطاقة.
4. العمل على تحقيق الأمن الغذائي المستدام، من خلال إستدامة الموارد الطبيعية (الأرض والمياه) وإستدامة التنوع الحيوي (الموارد النباتية والحيوانية).

الركائز الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للتنمية المستدامة

مع إدخال تحسينات على الظروف المعيشية لجميع الفئات السكانية، هي الهدف النهائي لجميع الجهود السياسية الموجهة نحو التعجيل بخطى التنمية في أفقر البلدان. وتوضح صياغة أهداف التنمية المستدامة إنه لكي تكون العملية الإنمائية مستدامه، يجب أن تستند إلى جميع الركائز الثلاث للتنمية المستدامة، التي تتفاعل وتكمل بعضها البعض. وهذه التطورات هي: التنمية الاجتماعية والإقتصادية والبيئية. وتعني الأستدامه الاجتماعية إن السلام والعدالة الاجتماعية والشمولية أمور لا غني عنها لتحقيق التقدم الإقتصادي

المستدام والتنمية الدائمة. والاضطراب الاجتماعي الناجم عن التفاوت المفرط في مستويات معيشة مختلف شرائح السكان بما في ذلك الفقر وجميع أعراضه يمكن أن يؤدي في نهاية المطاف إلى وقف التقدم الإقتصادي وتعريض نوعيه البيئة إلى الهلاك. وتعني الاستدامة البيئية هي نوعيه وحماية البيئة الطبيعية، فضلا عن التكيف الناجح مع تغير المناخ، تؤثر على نطاق التقدم الاجتماعي الطويل الأجل والتنمية الإقتصادية. وللتدهور البيئي وهدر الموارد الطبيعية غير المتجددة والآثار المختلفة لتغير المناخ أثر مباشر على الظروف المعيشية. كما إنها تزيد من خطر الاحتكاك الاجتماعي وتحد من نطاق النمو الإقتصادي وتخصيص الأموال العامة. فالاستدامة الإقتصادية تعني ضمنا الاقتصاد الكلي والاستقرار المالي، وكذلك منع أزمات موازين المدفوعات، شرط أساسي للتنمية الإقتصادية والاجتماعية المستدامة. ويعني ذلك أيضا انه يجب إستعمال الموارد البشرية والمالية بطريقه تكفل التحسينات المستمرة والدائمة في مستويات المعيشة[15]. فأنماط الاستهلاك والإنتاج غير الملائمة، وإهدار الموارد البشرية والطبيعية والمالية يضر بنوعيه البيئة الطبيعية ويعرض السلام للخطر. ويؤدي تكامل الاستدامة الاجتماعية والتنمية الإقتصادية إلى عدم السعي إلى تحقيق الأهداف الإنسانية والاجتماعية بمعزل عن غيرها. ويشكل القضاء على الفقر وتوفير الغذاء والرعاية الصحية والتعليم على نحو أفضل أهدافا هامه للتنمية البشرية في حد ذاتها، ولكن تحديات الفقر لا يمكن حلها الا بإستعمال تحويلات الدخل الاجتماعي وتوفير الخدمات العامة. وفي حين إن هذه الأداة لأغني عنها في حالات الفقر المدقع وحالات الأزمات، إلا إنها تعالج الأعراض. ولمكافحه الفقر من جذوره، من الأهمية بمكان تركيز الاستراتيجيات الإنمائية على إيجاد فرص عمل منتجه للفقراء عن طريق توسيع القدرات الإنتاجية في أقل البلدان نموا. ونرى إن من ثم فأن زيادة القوة الشرائية للفئات الأقل دخلا تدعم ديناميت التنمية الإقتصادية عن طريق تعزيز الطلب المحلي، الذي يؤدي بدوره إلى تحسين إستعداد الشركات للاستثمار في القدرات الإنتاجية الإضافية. ويؤدي تحسين الأداء الإقتصادي أيضا إلى زيادة الموارد المتاحة للقطاع العام للأنفاق وعلى الحد من الفقر والصحة والتعليم. ولركائز التنمية الاقتصادية والبيئية جوانب تكميليه مختلفة، إن تحسين فرص الحصول على الطاقة والمياه وتحسين نوعيتها أمر حاسم لرفع كافة مستويات.

مؤشرات التنمية المستدامة

مع إتضاح رؤية المفهوم ومجاله، برزت الحاجة إلى وضع مؤشرات للتنمية المستدامة تمكننا من قياس التفاعل بين المتغيرات الإقتصادية والاجتماعية والبيئية والمؤسساتية. وفي هذا السياق لدينا 6 حزم من المؤشرات، يمكن إيجازها فيما يلي:

المؤشرات الاقتصادية

نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي: يحسب من خلال قسمة الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية في سنة معينه على عدد السكان في تلك السنة، والأهمية الإقتصادية لهذا المؤشر تكون من خلال عكسه معدلات النمو الإقتصادي وقياس مستوى الإنتاج الكلي وحجمه. وتعد نسبة الاستثمار الثابت الإجمالي إلى الناتج المحلي الإجمالي: يُعرف تكوين رأس المال الثابت الإجمالي، بأنه الجزء من القابلية الإنتاجية الآنية الموجهة إلى إنتاج السلع الرأسمالية، كالأبنية والإنشاءات والمكائن والآلات ووسائل النقل، وينقسم رأس المال الثابت إلى قسمين: تكوين رأس المال الصافي الذي يستخدم في زيادة الطاقة الإنتاجية، وتكوين رأس المال التعويضي، الذي يستخدم للحفاظ على الطاقة الإنتاجية القائمة أو تعويض الاندثار في رأس المال الثابت القائم. أما نسبة الصادرات إلى الواردات: يبين مؤشر صادرات السلع والخدمات كنسبة من واردات السلع والخدمات قدرة البلاد على الاستمرار في الاستيراد، وتبرز الأهمية الحيوية للمؤشر من حقيقة إرتفاع درجة إنفتاح الإقتصاديات المحلية على الاقتصاد العالمي. وتشمل المساعدات الإنمائية الرسمية كالمنح والقروض، التي يقدمها القطاع الرسمي إلى بعض البلدان بهدف النهوض بالتنمية والخدمات الاجتماعية بشروط مالية ميسرة، ويقيس هذا المؤشر مستويات المساعدات المختلفة، وهو يحسب كنسبة مئوية من الناتج القومي الإجمالي، وإستراتيجية التنمية المستدامة لا تتطلب الاعتماد كبير على المعونات والمساعدة الخارجية. والدين الخارجي كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي": يحسب هذا المؤشر كنسبة مئوية من الناتج المحلي الإجمالي، ويمثل مديونية البلدان، ويساعد في تقييم قدرتها على تحمل الديون[16].

المؤشرات الاجتماعية

1. معدل البطالة: يعكس هذا المؤشر عدد الأفراد في سن العمل والقادرين عليه، ولم يحصلوا على فرصة عمل كنسبة مئوية من القوى العاملة الكلية في بلد ما.
2. معدل النمو السكاني: يوضح متوسط المعدل السنوي للتغير في حجم السكان، وأهميته في التنمية المستدامة تكون من خلال شرط عدم تخلف معدل نمو نصيب الفرد من الدخل عن معدل نمو السكان.
3. معدل الأمية بين البالغين: ويحسب من خلال نسبة الأفراد الذين تتجاوز أعمارهم ١٥ سنة، والذين هم أميون إلى مجموع البالغين.
4. معدل الالتحاق بالمدارس الابتدائي والثانوي والعالي: وهم عدد الملتحقين بهذه المدارس الأولى والعليا إلى مجموع السكان، ويعكس هذا المؤشر مدى نشر التعليم والمعرفة في بلد ما.

5. نسبة السكان في المناطق الحضرية: ويمثل نسبة السكان المقيمين في المناطق الحضرية إلى مجموع السكان، ويعكس هذا المؤشر درجة التوسع الحضري وكذلك مدى مشاركة القطاع الصناعي في تحقيق التنمية المستدامة.
6. حماية صحة الإنسان وتعزيزها: أهم متطلبات التنمية المستدامة المتعلقة بالإنسان هي توفر مياه شرب صحية وخدمات صحية، ويحسب هذا المؤشر من خلال قسمة عدد السكان الذين لا تتوفر لهم هذه الخدمات إلى مجموع السكان [17]

المؤشرات البيئية الإيكولوجية

1. نصيب الفرد من الأراضي الزراعية: ويتضمن هذا المؤشر قياس نصيب الفرد من الأراضي الزراعية الصالحة للزراعة، ونصيب الفرد من الأراضي المتاحة للإنتاج الزراعي، فالزراعة توفر الغذاء وفرص العمل، وتعد المحرك للنمو الاقتصادي، خاصة وأنها تساهم في تخفيف حدة الفقر والبطالة.
2. التغير في مساحات الغابات والأراضي الحرجية: يبين هذا المؤشر نسبة التغير في مساحة الأراضي الخضراء إلى مساحة البلد الإجمالية، فإذا كانت نسبة هذا المؤشر مرتفعة دل على إمكانية زيادة الإنتاج الزراعي، أما العكس فيشير إلى توسع التصحر وزحفه إلى الأراضي الخضراء.
3. التصحر: قياس الأراضي المصابة بالتصحر ونسبتها إلى المساحة الاجمالية للبلد، ويعد تقليص مساحات الأراضي الصحراوية من شروط تحقيق التنمية المستدامة[18]

المؤشرات البشرية

إرتبطت التنمية البشرية بمفهوم التنمية المستدام نظرًا لأهميتها، إذ تبرز هذه العلاقة من خلال الحاجة الماسة لإيجاد توازن بين السكان من جهة وبين الموارد المتاحة من جهة أخرى، فهي علاقة بين الحاضر والمستقبل، بهدف ضمان حياة ومستوى معيشة أفضل للأجيال القادمة، إذ أنّه لا وجود لتنمية مستدامة بدون التنمية ومن خلال الجدول (1) يوضح مؤشرات التنمية المستدامة[19]

الجدول (1) مؤشرات التنمية المستدامة

المحور	المؤشر	تعريف المؤشر	قياس المؤشر
المحور الأجتماعي	1-المساوات الأجتماعية	المسواة في توزيع الموارد وإتاحة الفرص واتخاذ القرارات, وتتضمن فرص الحصول على العمل والخدمات	تم اختيار مؤشرين لقياس مساواة الاجتماعية وهما: 1- الفقر 2-المساواة في النوع الاجتماعي

		العامة كالصحية والتعليمية	
	2- الصحة العامة	الحصول على مياه الشرب وغذاء صحي ورعاية صحية دقيقة	❖ حالة التغذية: وتقاس بالحالات الصحية للأطفال ❖ الوفاة: وتقاس بمعدل الوفيات الاطفال تحت سن الخامسة ❖ الرعاية الصحية: وتقاس بنسبة السكان القادرين على الوصول الى المرافق الصحية
	3- التعليم	الحصول على التعليم وزيادة فرص التدريب والتوعية الصحية العامة	❖ مستوى التعليم ❖ محو الامية
	4- السكان	توفير السكن المناسب	نسبة المساحة لكل شخص
	5- السكان	هناك علاقة عكسية بين النمو السكاني والتنمية المستدامة	النسبة المؤية للنمو السكاني
المحور البيئي	1- الغلاف الجوي	التغير المناخي وثقب الاوزون ونوعية الهواء	❖ التغير المناخي: ويتم قياسه من خلال تحديد انبعاثات ثاني اوكسيد الكاربون ❖ طبقة الاوزون: ويتم قياسه من خلال استهلاك المواد المستنزفة للأوزون ❖ نوعية الهواء: من خلال تركيز ملوثات الهواء
	2- الاراضي	تتكون من البنية الفيزيائية والطبوغرافية	❖ الزراعة: ويتم قياسها بمساحة الاراضي المزروعة ❖ الغابات: ويتم قياسها بمساحة الغابات بالمقارنة بالمساحة الكلية للأرض
	3- المياه العذبة	من اكثر الموارد الطبيعية التي تتعرض للاستنزاف	وتقاس نوعية المياه بتركيز الاوكسجين المذاب عضويا
المحور الاقتصادي	1- البنية الاقتصادية	وهي تعبر عن الاداء الاقتصادي والتجارة والحالة المادية	❖ الاداء الاقتصادي: ويقاس من معدل الدخل القومي للفرد ونسبة الاستثمار في معدل الدخل ❖ التجارة: وتقاس بالميزان التجاري

			❖ الحالة المالية: وتقاس عن طريق قيمة الدين العام مقابل الناتج القومي الاجمالي

المصدر: امنه حسين صبري, (الاطار العام لمؤشرات التنمية المستدامة), مجلة المخطط والتنمية, العدد 32, 2015.

تقييم مؤشرات الاستدامة

إستعمال مؤشرات التنمية المستدامة يأتي ردا على هاجس كبير، وهو الحرص على أن تكون القرارات المتعلقة بالتنمية المستدامة مرتكزة على معلومات صحيحة، وملائمة، ومتاحة في اللحظة المناسبة. إن المؤشرات المعتادة مثل الناتج المحلي الإجمالي وقياس التيارات المختلفة للموارد أو التلوث لا تعكس دائما مفهوم الاستدامة، والتفاعلات بين مختلف ثوابت البيئة، والسكان، والمجتمع، والتنمية، ليست مطورة ومطبقة بما فيه الكفاية. لذلك، فإن وضع مؤشرات التنمية المستدامة أصبحت ضرورية من أجل أن تشكل هذه المؤشرات قاعدة ذات فائدة لإدارة جميع جوانب التنمية المستدامة. إن هذه البلورة تسهم في تحويل المعلومات المتاحة إلى صيغ أكثر قابلية للإستعمال بهدف إتخاذ القرار وتوجيهه نحو جماعات المستفيدين، أي تحويل التقييمات العلمية والاجتماعية والإقتصادية إلى معلومات قابلة للإستعمال في التخطيط والإعلام

ولا تزال التنمية المستدامة مجالا جديدا نسبيا، إذ يجري تحويل الممارسة المبكرة لتلائم الأوضاع والسياقات الجديدة. وأصبحت مرتبطة بشكل متزايد بمجال واسع من تقييم الأثر. وتعرف الرابطة الدولية لتقييم الأثر (بأنه عمليه تحديد النتائج المستقبلية لإجراء حالي أو مقترح. وهناك رأيان، على التوالي كمجال شامل. فمن ناحية، يمكن عد تقييم الأثر مجالا عاما يشمل مختلف المداخل والعمليات، وبعضها معروف جيدا ويستعمل على نطاق واسع مثل (تقييم الأثر البيئي، والتقييم البيئي الاستراتيجي، والصحة وتقييم الأثر وتقييم المخاطر) وفي إطارا حديثا لتقييم الأثر، يطلق عليه أحيانا جيل الثالث بعد تقييم الأثر البيئي والتقييم البيئي الاستراتيجي. من ناحية أخرى ليس تقييم الأثر، كمصطلح شامل، بما في ذلك تطوير المؤشرات، وتقييم المنتجات ذات العلاقة مثلا (تحليل دوره الحياة)، و(تقييم الأثر البيئي). ويمكن تفسير الفرق في وجهات النظر من قبل المجالات المختلفة التي تشارك في ممارسات التنمية المستدامة [20]

الإطار التحليلي: التقييم والاستنباط لمؤشرات التنمية المستدامة

1-الحواجز النفسية والثقافية والحلول العملية

يرى بعض الأفراد إن خدمات الرعاية الصحية لا يمكن تسليمها بنجاح مع خفض التكاليف. وقد يعتقد آخرون إن التركيز الأساسي للمرافق الصحية ينبغي أن ينصب على الصحة وتقديم الرعاية الصحية، ويمكن

التغلب على هذه الحواجز بتوضيح الكيفية التي يمكن بها لمدخل المستدامة أن تكمل مهمة هذا المرفق، وذلك بالتأكيد على الفوائد الصحية والنوعية للاستدامة لها ومن الحلول البناءة التي ذكرها المستجوبون، التعامل مع الاستدامة من منظور الرعاية الصحية والتي يمكن توضيحه من خلال الجدول (2). إن أغلب المستجيبين هم أكاديميين من الكليات العلمية في حقلي الطب والصيدلة.

جدول (2) الحلول البناءة للاستدامة الرعاية الصحية

الحلول المختلفة لعوائق التي تحول دون إستدامة الرعاية الصحية	
التكاليف ذات العلاقة بالاستدامة	1- إذ يتم التشديد على الفوائد الاقتصادية من الاستدامة إزالة التصورات الخاطئة القائمة بشأن تكلفه الانتقال إلى اللون الأخضر، وقيادة السوق عن طريق خفض التكاليف التشغيلية، وأتاحه الفرصة لأنفاق الأموال الرعاية الصحية على الخدمات العلاجية وتطبيق استراتيجيات عالية الاسترداد، مثل توجيه البناء، وأجهزه الاستشعار، وضوابط الاستجابة للطلب.
النفسية وثقافية	2- إظهار التآزر مع العاملين بالمرافق الصحية.
	3-زيادة الوعي بفوائد الاستدامة
	4-إستعمال الاستدامة لتمايز السوق.
الجوانب المتعلقة بالسياسات	5-حل مناقشات الرعاية الصحية وإزالة جو من عدم اليقين
النطاق والتعقيد ذات العلاقة	6-دمج الاستدامة منذ البداية
	7-معالجه الجهود المستدامة السهلة وغير المكلفة أولا
	8-استعمال الأساليب العلمية والمحاكاة والتقييمات المتعمقة
	9-تخصيص كل استجابة وتجنب الحلول العالمية
الوظيفية وتشغيلية	10- بلوره المبادئ التوجيهية الحالية لمرافق الرعاية الصحية
	11-تشجيع جميع العاملين علي الانضمام إلى اتجاه الاستدامة
	12- استدامة الصحة البشرية بشكل كامل

المصدر: اعداد الباحث

2-الوعي بفوائد الاستدامة

وفقا للمجيبين، فإن إحدى الخطوات الهامة نحو تيسير إتجاهات الاستدامة في مجال الرعاية الصحية هي تحسين الوعي بفوائد الاستدامة، وخاصه فوائد الصحة والكفاءة. وإن المستشفيات التي تستعمل مواد التشطيب الصحية ومنتجات التنظيف تخلق بيئات داخلية عالية الجودة تحقق كلا من مبادرات الاستدامة وأهداف الرعاية الصحية. وإن مرافق الرعاية الصحية المستدامة التي لا تنبعث منها ثاني أكسيد الكربون والتي يتم إنشاؤها بمواد غير سامه من المحتمل ان يكون لها تأثير إيجابي على الصحة.

3-الأستدامة وتمايز السوق

يواصل الأفراد البحث عن التصميم الأخضر في كل مفاصل الحياة، وهذا سيسهل الطلب على السوق. إلى الاستدامة، ونظرا للطبيعة التنافسية للرعاية الصحية، وخاصه في المدن الحضرية فقد أصبحت عاملا مميزا بالنسبة للبعض مما أدى إلى تمايز السوق، إن مرافق الرعاية الصحية يمكن أن توظف إستراتيجيات مستدامه في تخطيطها وعملياتها للمرافق لوضع نفسها بعيدا عن منافساتها لأن الأفراد الأكثر تميزا يبحث عن خيارات أكثر إخضرارا.

4-الحلول العملية

إن أزاله جو عدم اليقين الناجم عن المناقشات الأخيرة بشأن سياسات الرعاية الصحية في المستقبل سيؤدي إلى الضغط على قطاع الرعاية الصحية. ومن شأن ذلك أن يساعد أصحاب المصلحة في الرعاية الصحية على تحسين فهم نتائج الاستثمارات المستدامة من حيث التكلفة أو الإيرادات. ودعا خبراء متعددون إلى التوعية بقيمه المباني المستدامة وأثرها الإيجابي على الصحة[21]

5- الحواجز المتصلة بالحجم والتعقيد والحلول العملية

أن حجم وتعقيد عمليات الرعاية الصحية بمثابة حواجز رئيسة أمام الرعاية الصحية الخضراء السريعة النمو. وإن الرعاية الصحية مسألة معقدة للغاية. ولمعالجة مسألة التعقيد على وجه التحديد تكييف الاستدامة مع طبيعة عمليات الرعاية الصحية، لذا قدم الخبراء سته حلول متميزة هي[22]

أ- دمج الاستدامة مع عمليه التصميم.
ب- العمل بالاستدامة السهلة وغير المكلفة أولا.
ت- إستعمال الأساليب العلمية، والمحاكاة، والتقييمات المتعمقة على وجه التحديد على المواضيع التي تشكل تضاربا بين الكفاءة والصحة.
ث- تخصيص الاستجابة على أساس المناخ والحجم والموقع
ج- التوسع في المبادئ التوجيهية الحالية وأفضل الممارسات لمرافق الرعاية الصحية.
ح- تشجيع جميع المنظمات، بما في ذلك الشركات المصنعة على الانضمام إلى الاستدامة.

6-إتجاه إستدامة الرعاية الصحية في المستقبل

أشار الباحثون إلى إن المفتاح في إختبار فعالية إستراتيجيات التصميم المستدام المقترحة، وكذلك في صنع القرار، ولا سيما في مجالات الصراع بين الشفاء والمدخل الخضراء. وذكر معظم المستجوبين إن البحوث والعملية القائمة على الأدلة يمكن أن تساعد الزبائن من خلال التحقق من أفضل ممارسات الاستدامة. والتصميم القائم على الأدلة بأنه أداة واحدة لتوثيق النتائج المحسنة للتصميم المستدام كعامل في تعافي المرضى وإنتاجيه العمال. والأدلة التجريبية التي تساعد على تقييم الاستراتيجيات المستدامة سوف تفيد الأفراد

بشكل كبير، وإن الأبحاث التي تربط بين الاستراتيجيات المستدامة ونتائج المرضى يمكن أن تساعد كثيرا في تمهيد الطريق أمام الرعاية الصحية المستدامة في المستقبل. وإن الحاجة إلى بيانات لإثبات فوائد الاستراتيجيات المدمجة (التي يمكن إستعمالها في المشاريع المستقبلية) 20هي إتجاه متزايد ومتوقع في التصميم المستدام. ومن شأن إجراء تحليل أكثر تعمقا، بما في ذلك عمليات المحاكاة وتقييمات شغل الوظائف، أن يوضح الحلول المناسبة. ويمكن أن تحول التصميم قائم على الأدلة وتيرة تطورات الاستدامة من خلال توضيح قيمه التعديلات المختلفة. وقد بدأ هذا الأتجاه بالفعل سيستمر في النمو، والبيانات التي تم جمعها من مدخل التصميم القائم على الأدلة سوف يساعد على إظهار العائد على الاستثمار من ميزات الاستدامة، وإنه عندما تتكامل مفاهيم الصحة الفردية في بعثه منظمه الرعاية الصحية مع الصحة المجتمعية، وحتى الصحة العامة، فأن تصميم قائم على الأدلة هي الوسيلة إختيار النتائج غير الملموسة المعقدة.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

من خلال التحليل للبيانات تبين إن الاتجاهات الحالية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية تشير إلى ضرورة كبرى هي التعجيل بحركة الاستدامة في مجال الرعاية الصحية. والتمست مدخل فعال وعمليه للتعجيل بالاستدامة في مجال الرعاية الصحية وهي صناعه التخطيط والتصميم. وينبغي مواصلة هذه المناقشة المتعمقة، التي أسفرت عن العديد من الحلول المحتملة، بمشاركه أصحاب القرار الرئيسيين في العمليات والإدارة، بالإضافة إلى المستخدمين (اي مقدمي الرعاية والأفراد)، والمجتمع، والأساتذة. وتعني الاستدامة في ممارسه الرعاية الصحية التركيز على المعني الواسع للاستدامة من خلال شمول الجوانب البيئية والاجتماعية والإقتصادية والصحية. وهناك حاجه إلى الاتصال الواضح بين جميع أصحاب القرار من التصميم والتخطيط والبناء إلى العمليات والأشغال لتحديد الأهداف في وقت مبكر ولتنفيذ وتقييم إيصال النتائج، مما يساعد على تسهيل إتجاهات إستدامة الرعاية الصحية. ويقتصر القسم النوعي من هذه الدراسة على التغذية المرتدة من مجموعة واحده من أصحاب القرار، وعلى الرغم من الوعي المتزايد بفوائد المرافق المستدامة، فأن التحديات التي تواجه معالجه القضايا الخاصة بمجال الرعاية الصحية قد أثقلت كاهل الحركة. ونظرا للطبيعة الحرجة والمعقدة للرعاية الصحية التي تكون فيها الوظيفة العلاجية والسرعة وقضايا السلامة هي الأهم، وستظل بيئات الرعاية الصحية المستدامة قادره على المنافسة في السوق المستقبلية من خلال خفض التكاليف ودعم بعثات الصحة والشفاء الخاصة بالمرافق. وقد كان تكييف الاستراتيجيات والائتمانيات مع انخفاض التكاليف ومستويات التعقيد فعالا وسيظل كذلك.

التوصيات

يمكن أن تساعد المنهجية المقترحة في استكشاف وتحديد الاتجاه البحثي لتصميم المستدام للرعاية الصحية. ويمكن التركيز بشكل أوضح على تحديد ثغرات البحث لإعطاء اتجاهات البحث في المستقبل. ونحن بحاجه إلى استكشاف الاتجاهات البحثية وتحديد المجموعات من أجل تعزيز البحوث المتعلقة بالتنمية المستدامة في المستقبل. واعتمادا على تلك النتائج فقد أوصي الدراسة بعدد من التوصيات هي:

1. بناء إستراتيجيات وطنية للتصميم المستدام للرعاية الصحية وبث التشارك في التصميم أغلب المنظمات وأفراد المجتمع والخبراء المعنيين بالتنمية المستدامة الصحية.
2. إن التنمية المستدامة بإعتبارها ضرورة ملحة تقع عند نقطة الالتقاء بين البيئة والاقتصاد والمجتمع، لذلك تتحمل وسائل الإعلام مسؤولية جعل سكان العالم أكثر وعيا وإهتماما بالمخاطر البيئية وبالمشاكل المتعلقة بها، فضلا عن إيجاد الحلول للمشاكل الآنية والحيلولة دون نشوء مشاكل جديدة وهذا لا يتم إلا من خلال نشر الوعي البيئي.
3. زيادة الوعي لدى الباحثين لتكثيف الجهد الرامي إلى تشجيع البحث العلمي للاستدامة الصحة والاستفادة من ثمار التقدم العلمي، والعمل بزيادة الوعي التكنلوجي والتقني الحديث طمعا في زيادة الإنتاجية التصميم المستدام للرعاية الصحية.
4. زيادة العناية بالصحة والعمل على إستصلاح ما يمكن إستصلاحه من المباني الصحية، وإمتلاك التكنولوجية لتعظيم الاستفادة من الخبرات الوطنية.
5. التوازن في إستهلاك الموارد الصحية ومراعاة الخبرة الوطنية، والإستعمال الأكثر كفاءة، ومراعاة الأطر الزمنية لمواعيد العمل.
6. إن التقييم المتعمق لأثار الاستدامة وتحديد الروابط القائمة بين التصميم المستدام وبعثات مرافق الرعاية الصحية من شأنه أن يساعد في التغلب على الحواجز الثقافية والنفسانية وتعزيز الجهود الرامية إلى الانتقال إلى اللون الأخضر.
7. نظرا للقيود المتعلقة بتصميم الصحة والسلامة في مرافق الرعاية الصحية، فان اتخاذ القرارات إستنادا إلى الأدلة المتاحة، ويمكن أن يساعد على تحديد أولويات الاستراتيجيات على أساس القيمة والنتائج.
8. إنه توجد ثغره في البحوث أي لا ينظر في جميع المناظير المستدامة الثلاثة لتنفيذ الأعمال التجارية. ويؤدي رسم الخرائط العلمية المستند إلى المقالات البحثية أيضا إلى استنتاج مفاده إن البحوث المتعلقة بالتنمية المستدامة تضع نموذجا بحثيا عن طريق التحسين وتقييم الأداء من أجل مسار مستدام.
9. ليست هناك اشارة إلى البعد الاقتصادي فقط لوضع نموذج للاستدامة، إنما هناك أبعاد أخرى اقتصاديه وبيئية، لذا يدرس البعد البيئي مع البعد الاقتصادي عن طريق الممارسة البيئية، التي

تسلط الضوء على تدابير واستراتيجيات الرقابة البيئية. ومع ذلك، فأن البعد الاجتماعي للبحوث المتعلقة بالاستدامة يتعلق بالمؤشرات الاجتماعية التي تؤدي دورا في قياس الأداء.

قائمة الهوامش

1. Fehling, M., Nelson, B., & Venkatapuram, S. Limitations of the Millennium Development Goals: A literature review. Global Public Health, 8(10), 2013,1109–1122. doi:10.1080/17441692.201 3.845676
2. World Health Organization (WHO), UNICEF, the Government of Sweden and the Government of Botswana (2016) Health in the Post-2015 agenda. Report of the Global
3. Cucek, L., Klemes, J.J. and Karvina, Z. "A review of footprint analysis tools for monitoring impacts on sustainability," Journal of Cleaner Production, Vol. 34,2012, pp. 9-20.
4. Alliance for Natural Health, Sustainable healthcare—Working towards the paradigm shift, available at: www.anh-europe.org/files/100617-SustainableHealthcare_White-Paper.pdf,2010,p90.
5. Cassidy, R. (2003), Building Design & Construction Magazine, white paper, available at: www.bdcnetwork.com
6. Denis Denise, Improving Perceived Safety for Public Health through Sustainable Development, Urban Planning and Architecture Design for Sustainable Development, UPADSD 14- 16 October 2015, p43.
7. Boischio Health and sustainable development: challenges and opportunities of ecosystem approaches in the prevention and control of dengue and Chagas disease, Cad. Saudi Publican, Rio de Janeiro, 25 Sup 1: S149-S154, 2009.p68.
8. United Nations M, Achieving Sustainable Development and Promoting Development Cooperation, Department of Economic and Social Affairs Office for ECOSOC Support and Coordination 1 United Nations Plaza, Room DC1-1428 New York, N.Y. 10017, USA,2008, p46.
9. World Health Organization, Health and Sustainable Development: Addressing the Issues and Challenges, Johannesburg, South Africa ,26 August –4 September 2002.p89.
10. عبد الرحمن العايب والشريف بقة، التحكم في الاداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية في الجزائر، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس,2011, ص87.
11. Wichaisri Sooksiri and Apachito Spading, Trends and Future Directions in Sustainable Development, Sustainable Development, Suet. Dev. 2017 Published online in Wiley Online Library (wileyonlinelibrary.com) DOI: 10.1002/sd.1687.2017, p80
12. United Nations publication issued by the United Nations Conference on Trade and Development UNCTAD/ALDC/2018/. p65.
13. Hills P. Environmental policy and planning in Hong Kong: an emerging regional agenda. Sustainable Development 10(3):2002, p 171–178.
14. Boele, R.C., Baker, E.A., Houseman, R.A., Brennan, L.K., Back, S.J. Environmental and policy determinants of physical activity in the united states. J. Public Health 91 (12), 1995–2003.2001, p103.

15. الزيادي حسين عليوي ناصر، الدور الجغرافي في تحقيق التنمية المستدامة، العدد/12, مجلة كلية التربية الأساسية/ جامعة بابل، حزيران/2013,ص45.
16. الحسن عبد الرحمن محمد، إستراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، بحث مقدم لملتقى، جامعة المسيلة، الجزائر ,2011, ص 15 – 16.
17. United Nations publication issued by the United Nations Conference on Trade and Development UNCTAD/ALDC/2018/. p65.
18. World Health Organization (WHO), UNICEF, the Government of Sweden and the Government of Botswana (2016) Health in the Post-2015 agenda. Report of the Global Thematic Consultation on Health, April 2016.p89
19. علي امنه حسين صبري، الاطار العام لمؤشرات التنمية المستدامة، مجلة المخطط والتنمية، العدد 32, 2015,ص67.
20. الحسن عبد الرحمن محمد، إستراتيجية الحكومة في القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة، بحث مقدم لملتقى، جامعة المسيلة، الجزائر ,2011, ص17.
21. علي امنه حسين صبري، الاطار العام لمؤشرات التنمية المستدامة، مجلة المخطط والتنمية، العدد 32, 2015,ص70.
22. United Nations publication issued by the United Nations Conference on Trade and Development UNCTAD/ALDC/2018/. p67.

دور القيادة الإدارية في مواجهة الأزمات
دراسة ميدانية لعينة من القادة الإداريين بالمصارف الليبية

The role of administrative leadership in the face of crises
A field study of a sample of administrative leaders in Libyan banks

د. عبد السلام يونس رحيل، جامعة طرابلس، ليبيا.

المستخلص:

تهدف الدراسة الى البحث في العلاقة بين العوامل الديموغرافية ودرجة الوعي بمخاطر الأزمات. حيث بلغت عينة الدراسة المستهدفة (150) وظيفة قيادية شملت مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام ومشرفي الوحدات الإدارية بالمصرف. وبعد استخدام الأساليب الإحصائية وهي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذلك معامل الارتباط لبيرسون وتحليل التباين الثنائي **ANOVA** أكدت الدراسة بأن هناك استجابة ولكن بمؤشر ضعيف بين هذه الخصائص ودرجة الوعي بمخاطر الأزمات ولا ترقى لمستوى العلاقة المؤثرة .وكانت أهم النتائج على النحو التالي:

1-مدة الخدمة: أظهرت النتائج الخاصة بمدة الخدمة لإفراد العينة المبحوثة أن أعلى نسبة هم من تجاوزت مدة خدمتهم (**15** سنة فأكثر) حيث بلغ عددهم (**46**) فرد من إجمالي عينة البحث بنسبة **36.8%** تليها المدة (من **10**إلى اقل من **15** السنة) حيث بلغ (**45**) فرد من إجمالي عينة البحث أي وبنسبة **36%** وإن متغير (الأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمة) هو المتغير الذي يحضى بأعلى معدل. أما المتغيرات الأخرى فكانت ضعيفة مما يدل على ضعف العلاقة بين هذه الخاصية ودرجة الوعي بمخاطر الأزمات.

2-المستوى التعليمي: أظهرت النتائج أن أعلى نسبة لأفراد عينة البحث هم من حملة الشهادة الجامعية، حيث يبلغ عددهم (97) بنسبة 77.6% وإن متغير (الأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمة) هو المتغير الذي يحضى بأعلى معدل. كما تبين إنه كلما ازداد المستوى التعليمي ازدادت المعرفة بالأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمات.

الكلمات المفتاحية: إدارة الأزمات، العوامل الديموغرافية، القيادة الإدارية.

Abstract:

The study aims to investigate the relationship between demographic factors and the degree of awareness of the risks of crises. The sample of the study targeted 150 leadership positions, including directors of departments and heads of departments and supervisors of administrative units in the bank. After using statistical methods, the arithmetic mean as well as Pearson correlation coefficient and the analysis of binary variance ANOVA confirmed that there is a response, but a weak indicator between these characteristics and the degree of awareness of the risks of crises and do not live up to the level of the impact relationship.

1- Duration of service: The results of the period of service of the respondents showed that the highest percentage of those who exceeded their service period (15 years and more) reached 46

individuals out of the total sample by 36.8% followed by the period (10 to less than 15 years) where it reached Forty-five percent of the total sample, ie 36%, and the variable (causes that lead to the crisis) is the variable that holds the highest rate. The other variables were weak, indicating a weak relationship between this characteristic and the degree of awareness of the risks of crises.
2 - Educational level: The results showed that the highest percentage of the sample of the research sample are university graduates, where the number of 97 by 77.6% and that the variable (causes that lead to the crisis) is the variable that holds the highest rate. It was also found that the higher the level of education, the greater the knowledge of the causes of the crisis

Key words . Crisis Management, Demographics, Administrative Leadership.

مقدمـة: لا يخفى على أحد ما يتمتع به قطاع المصارف من أهمية لا يمكن الاستغناء عنها في حياة المواطن سيما وأن أزمة السيولة وتدني كل الخدمات التي تقدمها المصارف تمثل إحدى المشكلات الرئيسية في الدولة الليبية والتي يتحسسها كل الليبيين في مختلف المدن ومنها مدينة طرابلس. وحيث إن جزء مهم من هذه الخدمة يرتبط بالعاملين عليها من مدراء إدارات ورؤساء أقسام ومشرفي الوحدات وكذلك المحاسبين في كل فروع المصرف وما يملكونه من إمكانيات وخبرات تتأثر إما سلبا أو إيجابا بالخصائص الشخصية لهؤلاء العاملين.

والمقصود هنا بالخصائص الشخصية هي مجموعة العوامل الديموغرافية والمتمثلة فى عامل الخبرة العملية وهي مدة الخدمة وكذلك المستوى التعليمي. لما يمثله هذان العاملان من أهمية في أداء العاملين. ومن هنا جاءت الدراسة لتهتم بوجهة النظر الإستراتيجية للازمة التنظيمية كونها نقطة تحول نحو الأفضل أو الأسوأ متناولا" العوامل الديموغرافية للقادة الإداريين بمصرف الجمهورية بالمنطقة الغربية في ليبيا وتأثير هذه العوامل على درجة الوعي بمخاطر الأزمات. دون إغفال الاهتمام بالإطار الموضوعي للازمة متجاوزا" بذلك وجهة النظر التقليدية التي تصنفها كحدث يدمر أو يؤثر في المنظمات ككل وهو ما درجت عليه أغلب الدراسات الأكاديمية لإدارة الأزمات كذلك تجاوزت التصنيفات التقليدية للازمة مستندة على أبعاد إدارة الأزمات كمقياس للدراسة وهي:

* البعد الأول: القدرة على إدراك مخاطر الأزمة.
* البعد الثاني: الأساليب المتبعة لحل الأزمة.
* البعد الثالث: أسباب حدوث الأزمة.

الأمر الذي يجعل من مقتضيات البحث دراسة العلاقة بين هذه الأبعاد والعوامل الديموغرافية للعينة المبحوثة مما يستوجب الإجابة على السؤال المهم وهو ما بنيت عليه فروض الدراسة.

*هل القيادات الإدارية في مصرف الجمهورية تتوفر لديهم الخصائص والمهارات التي تمكنهم من التعامل الكفء مع المتغيرات البيئية المحيطة وبالتالي مواجهة أي أزمات متوقعة؟

المحور الأول منهجية البحث

أولا مشكلة الدراسة: تتلخص مشكلة الدراسة في تحليل العلاقة بين العوامل الديموغرافية وتقتصر هذه العوامل على كل من مدة الخدمة والمستوى التعليمي والوعي بمخاطر الأزمات. ولمعرفة التغيرات الحاصلة في البيئة الداخلية والخارجية وجب دراسة ومعرفة كل ما من شأنه أن يزيد من كفاءة وفاعلية الخدمات التي يقدمها المصرف. وإدارة الأزمات وفق ما سلف تعتبر من الأساليب العلمية التي تستخدمها المنظمات للاستعداد والاستجابة للازمة في حال حدوثها وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها للمحافظة على بقائها. وفي ضوء ذلك فإن مشكلة الدراسة تتبلور في التساؤلات التالية:

* ما مدى تأثير العوامل الديموغرافية على اختلاف درجة الوعي بمخاطر الأزمات للقادة الإداريين بالمصرف.

* ما مدى إدراك واستشعار القادة الإداريين بالمصرف بمخاطر الأزمات.

* ما هي الأساليب التي يستخدمها القادة الإداريين في التعامل مع الأزمات عند وقوعها. وهل تملك العينة المبحوثة المهارة والقدرة على مواجهة هذه الأزمات .

ثانيا أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في كونها تحاول إلقاء المزيد من الضوء على مهارات إدارة الأزمات لدى أصحاب القرار في المؤسسات الخدمية والتي أصبحت تعاني الكثير من المشاكل والمصاعب مما إنعكس سلبا على ما تقدمه من خدمات لم تعد تخفى على المنتفعين بخدماتها. وما يزيد من أهميتها إنها تستهدف الشريحة التي تقود المنظمة الى بر الأمان في مواجهة التحديات والمخاطر التي تحيط بها وهي الوظيفة المنوط بها استشعار الأزمات واتخاذ القرارات والتنبؤ بها ووضع السياسات المستقبلية للتحديات التي يفرضها واقع اليوم. كذلك تخدم المتخصصون وطلاب الإدارة الذين تفيدهم المعالجة المنهجية للبحث وكيفية الاستفادة منه في تطوير العمل القيادي وكيفية التعامل مع الأزمات .

ثالثا أهداف الدراسة: تسعى إلى التعرف على مدى تمكن عينة البحث من التعامل مع الأزمات بكفاءة وفاعلية وقدرتها على إستشعار المخاطر هذا بالإضافة إلي :-

1- دراسة العوامل الديموغرافية للقادة الإداريين والتعرف على مدي فاعليتها في أتخاذ القرارات واستشعار المخاطر التي قد تواجه المصرف.

2 - وضع مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد علي سهولة وسرعة استشعار إشارات الاندثار المبكر باحتمال وقوع الأزمات ورفع درجة الوعي بالمخاطر والاستعداد والتخطيط لها.

3 - تشخيص علاقة الارتباط بين العوامل الديموغرافية وأبعاد إدارة الأزمات (القدرة على إدراك مخاطر الأزمة, الأساليب المتبعة لحل الأزمة, أسباب حدوث الأزمة)

رابعا حدود الدراسة:

1-المجال البشري: ويشمل رؤساء الأقسام ومشرفي الوحدات الإدارية بمصرف الجمهورية الإدارة العامة وفروع المصرف بالمنطقة الغربية .

2-المجال الموضوعي: وهو البحث في العلاقة بين العوامل الديموغرافية لعينة البحث والوعي بمخاطر الأزمات وفق الأبعاد الثلاثة التي تم تحديدها كمقياس للدراسة .

3-المجال الزمني: سيتم تطبيق الدراسة الميدانية على أفراد عينة الدراسة خلال عام 2019م.

خامسا منهج الدراسة: أعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهو مجموعة من الاجراءات البحثية التي يقوم بها الباحث بشكل متكامل لوصف الظاهرة المبحوثة معتمدا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها لاستخلاص دلالتها والوصول إلي نتائج تفسر موضوع البحث. ولتحقيق ذلك سيتم الاعتماد في جمع البيانات والمعلومات من نوعين من المصادر .

1 -المصادر المكتبية النظرية: الكتب والبحوث العلمية والدوريات والدراسات السابقة .

2-المصادر الميدانية: وذلك عن طريق جمع البيانات والمعلومات بواسطة صحيفة الاستبيان.

سادسا فروض الدراسة: في ضوء المشكلة البحثية السابق عرضها يتم اختبار الفرض الرئيسي التالي:

"تؤثرالعوامل الديموغرافية على درجة الوعي بمخاطر الأزمات لدى القيادات الإدارية بمصرف الجمهورية".

ويمكن تجزئة هذا الفرض الأساسي إلى فرضين على النحو التالي:

* الفرضية الفرعية الأولى (تؤثر العوامل الديموغرافية للقيادات الإدارية باختلاف مدة الخدمة على درجة الوعي بمخاطر الأزمات) وتقوم هذه الفرضية على أنه كلما زادت خبرة الفرد العملية زادت معرفته فالممارسات الإدارية تنمى وتصقل مهارات الفرد مما يؤهله من استشعار الأزمات.

* الفرضية الفرعية الثانية (تؤثر العوامل الديموغرافية للقيادات الإدارية باختلاف المستوى التعليمي على درجة الوعي بمخاطر الأزمات) تقوم هذه الفرضية على أساس إن الحاصلين على المؤهلات عليا جامعي أو أعلى اكتسبوا معرفة إدارية ولديهم قدر أكبر من الاطلاع والتحصيل وهو ما يجعله قادر على استشعار الأزمات.

سابعا متغيرات الدراسة.

* المتغير المستقل :هو العوامل الديموغرافية المذكورة سابقاً.

* المتغير التابع: هو درجة الوعي بمخاطر الأزمات.(الأبعاد التي تم اعتمادها كمقياس للدراسة)

ثامنا مصطلحات الدراسة:

- العوامل الديموغرافية: هي تلك السمات التي تختلف داخل مجموعة من الأفراد في التنظيم الإداري مثل العمر والجنس ومدة الخدمة والمستوى التعليمي والمستوى الوظيفي .

- **القيادة** :هي النشاط الايجابي الذي يباشره شخص معين في مجال الإشراف الإداري على الآخرين، لتحقيق غرض معين بوسيلة التأثير والاستمالة أو باستعمال السلطة الرسمية.

- **الأزمات:** مواقف استثنائية تواجه المنظمة وأفرادها وتؤثر على سير عملها ثم لا يمكن التعامل مع الأزمة بالطرق الروتينية الاعتيادية.

– **إدارة الأزمات:** الوسائل والأساليب الإدارية والعلمية التي تتمكن المنظمة من خلالها التغلب على الأزمة ومحاولة السيطرة عليها لتقليل نتائجها السلبية .

– **الاستعداد للازمة:** هي عبارة عن الأنشطة التي تهدف إلى تطوير القدرات العملية لمنع ومواجهة الأزمات.

– **الوعي بإدراك المخاطر:** هو مدى القدرة على استشعار أو قراءة إشارات الإنذار المبكر لأي أزمة.

تاسعا الدراسات السابقة والإطار النظري:

الدراسات السابقة: تزخر الأدبيات المتاحة بقوس واسع وعريض من البحوث والدراسات ذات العلاقة بموضع إدارة الأزمات , وقد تناول الباحثون في دراساتهم لإدارة الأزمات من زويا مختلفة فعلى سبيل المثال لا الحصر هناك دراسات تناولت الإطار العام لإدارة الأزمات (الدهان , 1989) ودراسات تناولت أهمية المعلومات في ظروف الأزمات (الأعرجي , 1995) وأهمية المعلومات في إدارة الأزمات (جبر, 1996) ودور اتخاذ القرارات أثناء الازمات (بوعزة, 1995) وأهمية التخطيط في أدارة الأزمات (كيندي,1999) وإستراتيجية التخطيط الفعلي لإدارة الأزمات (روك,2000).

ومن خلال المراجعة المتأنية للدراسات السابقة تبين أن صلتها بالدراسة الحالية وثيقة ومعرفية إلا إنها غير مباشرة , فالدراسة الحالية تحاول معرفة الدور الذي يمكن أن تلعبه العوامل الديموغرافية على درجة الوعي بمخاطر الأزمات وفقا لأبعاد إدارة الأزمات كمقياس للدراسة وهي القدرة على إدراك المخاطر والأساليب المتبعة لحل الأزمة و أسباب حدوث الأزمة. ومن الدراسات وثيقة الصلة معرفيا بهذه الدراسة :

* **دراسة هديل كاظم سعيد**,2016.[1] تأثير الأنماط القيادية في إدارة الأزمات بتوسيط التخطيط الاستراتيجي, تناولت هذه الدراسة تأثير الأنماط القيادية بأبعادها (الأوتوقراطي والديمقراطي) وفى إدارة الأزمات كانت الأبعاد هي أتخاذ قرار الاستجابة والاتصالات وتدفق المعلومات وحشد وتعبئة الموارد كمتغير معتمد من خلال التخطيط الاستراتيجي(كمتغير وسيط) لذى القادة الإداريين في شركة الكهرباء العراقية.وكان من أهم نتائجها وجود علاقة تأثير وأرتباط ذات دلالة معنوية بين الأنماط القيادية وإدارة الأزمات وبين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات وإن مستوى تأثير الأنماط القيادية يزداد بوجود التخطيط الاستراتيجي. وكانت أهم توصيات الدراسة هي دعم القيادة الإدارية في الوزارة المبحوثة لإدارة الأزمات والتخطيط الاستراتيجي من خلال إعداد الدورات التدريبية لدعم خبراتهم ومعرفتهم في استخدام الأساليب الحديثة والفاعلة وكان من أهم أهدافها هي تشخيص علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرات(الأنماط القيادية–التخطيط الاستراتيجي إدارة الأزمات).

تلتقي هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إنهما تحاولان التركيز على دور القادة الإداريين ومعرفة قدرتهم على مواجهة الأزمات.غير أن الفرق هي أن الدراسة الأولى ركزت على الأنماط القيادية والثانية حاولت البحث في العوامل الديموغرافية لكل قائد إداري على حدى.

الإطار النظري للدراسة:

إن المقصود هنا بالإطار النظري للدراسة هو ما تقتضيه الضرورة العلمية المتبعة في الدراسات الأكاديمية لتحديد المصطلحات المستخدمة ومضمونها حتى ينحصر البحث في إطاره الموضوعي من خلال عرض المفاهيم ذات العلاقة بجوهر الدراسة وهي العوامل الديموغرافية ومفهوم الأزمات وكيفية إدارتها وعرض موجز لمفهوم القيادة الإدارية ومدى إلمامها بالوعي بمخاطر الأزمات.

أولا العوامل الديموغرافية: يعد العالم الفرنسي جيلارد هو أول من أستخدم كلمة ديموجرافيا **Demography** لأول مرة في مؤلفه عناصر الإحصاءات الإنسانية وتتكون هده الكلمة من شقين يونانيين الأول **Demos** ومعناها الناس أو السكان, والثاني **Graphien** ومعناها رسم أو كتابة وبالتالي فان المعنى العام للكلمة هو الكتابة عن الناس أو السكان ويعرف قاموس أكسفورد كلمة ديموجرافيا على أنها "دراسة إحصائية للمواليد والوفيات والأمراض الخ لغرض معرفة الحالة التي عليها المجتمع" كذلك تعتبر الديموجرافيا دراسة للحجم والتوزيع المكاني وتكوين السكان والتغيرات في الحجم والتوزيع والتكوين وعوامل التغير مثل المواليد والوفيات والتنقلات المكانية,والحراك الاجتماعي أو التغير في المكانة الاجتماعية وتستخدم الخصائص الديموغرافية أساسا للتصنيف الاجتماعي لأن الأفراد المتشابهين ديموجرافيا غالبا ما يشتركون في نفس الخلفية الثقافية والخبرة فهم غالبا ما تتشابه معاملتهم من قبل الآخرين في الماضي,وكل منهم يتوقع من الأخر نفس رد الفعل في المواقف المختلفة. فالتكوين العمري للسكان أو توزيعهم حسب فئات العمر المختلفة أهم وأخطر العوامل الديموغرافية في دلالتها على قوة السكان الإنتاجية ومقدار حيويتهم.ويرى سميت إن العمر أهم خاصية مميزة لأي شخص وهى المحدد الأساسي لسلوكه. [2]

أما عامل الخبرة فهي تعكس مراحل حياة الأفراد واختلافها عن بعضها فيما يمرون به من خبرات, ومما يحتاجونه من متطلبات تؤثر بلا شك على سلوكهم .وفى هذا الصدد يرى البعض إن الخبرات الداخلية للإفراد تتطور عبر سلسلة من مراحل العمر المختلفة.[3] ولا يمكن القول بأن جميع الأفراد في كل الثقافات يمرون بنفس مراحل الحياة والخبرات الداخلية ولكن مراحل عمر الفرد تختلف عن بعضها البعض وعليه يجدر بالباحث في سلوك الأفراد أن يدرك ذلك ويختبر تأثيرها على الجانب السلوكي المراد دراسته. [4]

ثانيا مفهوم الأزمة : أقترن مفهوم الأزمة في الفكر الإداري بمعاني كثيرة من حيث المفهوم الاصطلاحي واللغوي حيث إن كلمة أزمة Crisis هي من أصل لاتيني Crisis والتي هي بدورها من الأصل الإغريقي Krineir وهي تعني نقطة الانتقال إلى الأحسن أو الأسوأ وعرفها [5] هي ذلك النشاط الهادف الذي يوجه الجهود الجماعية نحو تحقيق الأهداف من خلال الآخرين وبأقل التكاليف. أما مفهوم إدارة الأزمات فقد أختلف الباحثون في تعريفها بأختلاف الزوايا التي ينظرون للموضوع من خلالها. فمنهم من ركز على الأنشطة حيث عرفها [6] بأنها التي تقدم لها الإدارة عند الاستشعار بوجود أزمة محتملة وذلك لتخلص منها بأقل الأضرار وهذه الأنشطة هي دراسات لمرحلة ما قبل البت في الأزمة وذلك لاتخاذ القرار بشأن كيفية التعامل معها .وذهب آخرون في

تركيزهم على القرارات لتعريفهم لإدارة الأزمات وفى هذا الصدد عرفها[7] بأنها مجموعة من القرارات التي يجب أن تتخذ بسرعة للاستجابة للازمات وكذلك تحديد الأنشطة التي يجب القيام بها عند حدوث الأزمة والاستعداد لها.

وتتعدد مفاهيم إدارة الأزمات بتعدد حقول المعرفة واختلاف الاتجاهات الفكرية والتخصصات العلمية وتبعا لذلك طبيعة التناول إدارة الأزمات من المنظور الإداري تختلف عن منظورها من الجانب الاجتماعي أو الاقتصادي وبالتالي فأن إدارة الأزمات هو نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات من اجل تجنب وقوعها .[8]وبعد عرض المفاهيم الاصطلاحية للازمة من زوايا فكريا مختلفة للإحاطة بوجهات النظر المختلفة ومن تم التوصل إلي مفهوم إجرائي يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة يمكننا تعريف الأزمة "بأنها لحظات حرجة وحاسمة من عدم التأكد وقصور في المعرفة تنتج عنه موقف استثنائي تواجهه المنظمة وأعضائها، والذي لا يمكن التعامل معه باعتماد الطرق الروتينية الاعتيادية في العمل واتخاذ القرارات "

ثالثا مراحل إدارة الأزمات : من خلال تتبع مراحل أي أزمة نجد إنها تمر بمراحل معينة تتطلب توافر مجموعة من الأنشطة التي يجب أن تقوم بها المنظمة لإدارة تلك الأزمة وبناء عليه فان إدارة الأزمات تمر بعدة مراحل يتحدد من خلالها موقف الازمة وهي جملة التصرفات التي قامت بها قوى صنع الازمة شاملة تقدير مكونات هذه التصرفات وما وصلت اليه الازمة من نتائج وردود افعال محبطة مؤثرة أو متأثرة بها.[9]

1- أكتشاف إشارات الإنذار المبكر: تعتبر هذه المرحلة من أهم وأصعب مراحل الأزمة. وتكمن الصعوبة هنا في أن هناك العديد من الإشارات التي قد تتلقاها المنظمة تباعا.ونلاحظ وجود فروق جوهرية بين المنظمات المستهدفة والمنظمات المستعدة لمواجهة الأزمات من ناحية مفهوم المسؤولية والواجبات الملقاة على عاتق العاملين بتلك المنظمات من منطلق وجود اختلافات جوهرية في درجة الوعي بالمخاطر نتيجة لاختلاف الثقافات بين هؤلاء العاملين. وتستطيع المنظمات المستعدة لمواجهة الأزمات من اختبار وفحص ما تتلقاه من إشارات للتعرف على تلك المتعلقة بالأزمات المحتملة أو التي لا تحمل أي خطورة . وبالتالي فان ارتفاع درجة الوعي بالمخاطر لدى العاملين يزيد من كفاءتهم ومقدرتهم على استشعار إشارات الإنذار والتي تشير الى احتمال وقوع الأزمة والتعامل معها وعدم تجاهلها ..وليس هدا فحسب بل أن يكون رد الفعل لديهم هو أتخاذ الخطوات والاحتياطات المناسبة لمواجهة وقوع الأزمة .كما إن ارتفاع درجة الوعي بالمخاطر لدى العاملين يساعد على التمييز بين الاشارات الصحيحة وتلك الزائفة التي قد يستفاد من التعرض لها [10]

2-الاستعداد والتخطيط للازمة: تتثمل هذه المرحلة في استشعار إشارات الإنذار المبكر الذي ينبئ بقرب وقوع الأزمات والاستعداد والوقاية لها من خلال الأنشطة الهادفة الى تغطية الإمكانيات والقدرات وتدريب الأفراد والمجموعات على كيفية التعامل مع الأزمات وإعداد السيناريوهات لمواجهة كل الاحتمالات [11] ويشمل الاستعداد لمواجهة الأزمات الاختبار الدقيق والمستمر لأي إشارات أندار مبكر تتلقاها الإدارة عن الأزمات المحتملة الحدوث

وهذا يعنى ضرورة قيام الإدارة بتخصيص الموارد اللازمة من معدات وأجهزة وأفراد مدربين ووضع الخطط المدروسة لمواجهة المخاطر الناتجة من الأزمة وذلك لتخفيف الآثار التي تنتج عن حدوثها.

3- احتواء الأضرار والحد منها: لم تعد أي منظمة مهما كبرت أو صغرت بمنأى عن الأزمات لذى فانه من الضروري أن تقوم كل منظمة بوضع خطط مدروسة ودقيقة لمواجهة الأزمات حال حدوثها.وتكون جاهزة للتطبيق فور ظهور الحاجة لمواجهة الأزمة. ويتضمن ذلك الحيلولة دون أن يؤثر لحدوث الأزمة فى قطاع ما من المنظمة على بقية القطاعات أو البيئة المحيطة بها. حيث أنه من الصعب جدا أن تقوم المنظمة أو العاملين بابتكار أساليب فعالة لاحتواء الأضرار أثناء وقوع الأزمة.

4- **أهمية إدارة الأزمات:** تتكامل المنظمات ليس مع أنظمتها فحسب بل أيضا مع بيئتها وتعد الأزمات أحدى القضايا التي تحدث في البيئة مسببة للمنظمة مواجهة المخاطر واللاتأكد التي يتوجب التعامل معها بطريقة مهنية إذ تعبر الأزمة في حقيقتها عن فشل إداري لمتخذ القرار نتيجة لحدوث خلل إداري معين ناتج عن عدم الخبرة والمعرفة لذلك تحتاج المنظمات الى إدارة عمليات رشيدة تقوم على البحث وجمع المعلومات والتعامل معها. وتعد الأزمة وظيفة حيوية وأساسية للإدارة لأنها تساعد على استقرار المنظمات وبقائها وتعتبر جزء من الإستراتيجية المعاصرة [12] ومن خلال المفاهيم السابقة لإدارة الأزمة يمكن القول إن التعامل مع الأزمات أحد محاور الاهتمام في الإدارة حيث أنه يقتضي وجود نوع خاص من المديرين الذين يتسمون بالعديد من المهارات منها الشجاعة والاتزان الانفعالي، والقدرة على التفكير الإبداعي والقدرة على الحوار وصياغة ورسم التكتيكات اللازمة للتعامل مع الأزمة باعتبارها عملية إدارية خاصة تتمثل في مجموعة من الإجراءات الاستثنائية التي تتجاوز الوصف الوظيفي المعتاد للمهام الإدارية وتدار بواسطة مجموعة من القدرات الإدارية ذات كفاءة عالية ومدربة تدريباً خاصاً في مواجهة الأزمات.بهدف تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى. مستخدمة بذلك الأسلوب العلمي لاتخاذ القرار.

رابعا دور القيادة في إدارة الأزمات : تعني كلمة قائد (Leader) الشخص الذي يوجه أو يهدي الآخرين. بمعنى أن هناك علاقة بين شخص يوجه وآخرين يقبلوا هذا التوجيه[13] والقيادة بهذا المفهوم هي عملية رشيدة طرفاها شخص يوجه ويرشد, بالتالي عليه أن يمتلك مهارات وقدرات خاصة والطرف الآخر أشخاص يتلقون هذا التوجيه والإرشاد الذي يستهدف أغراض معينة .وبهذا التعريف المختصر للقيادة الإدارية يمكن للباحث أن يعتبره تعريف إجرائي للقيادة بما يتفق وطبيعة هذه الدراسة. والقيادة هي فن التعامل مع الآخرين على اختلاف أجناسهم وثقافاتهم ودياناتهم وأنماط سلوكهم والقدرة على احترامهم وطاعتهم وثقتهم وتعاونهم. هذا من جانب ولكن الجانب المهم الآخر هو إن القيادة علم بمعنى إنه على القائد فيها أن يلم بعلم الإدارة بشكل خاص وقدر كبير من العلوم الأخرى كعلم النفس وعلم الاجتماع والقدرة على الاستفادة منها وتسخيرها وتوظيفها لفهم الآخرين وتوجيه سلوكهم أو تعديله لما فيه الصالح العام وتحقيق الأهداف, وفى إطار الحديث عن مفهوم القيادة هي خليط مركب شامل جامع متكافل العناصر لذلك لا نتحدث عن القيادة كعملية بمعزل عن القائد الذي يحركها ويوجهها بتوازن ومقادير تعود عليه بنكهة وطراز متفرد ولكننا نتحدث عن القائد الذي خرج من إطار المعلوم والمتداول ليخط له شكلا ولونا منفرد

يجعل العاملين معه يشيرون إليه به. هذا الأمر الذي يميزه بالمخاطرة والاستشراف والقوة والتصميم باعتبار إن هذا الخط الجديد ما كان أحد غيره قادرا على أن يراه. وتعتبر القدرة على أتخاذ القرارات في معظم الأحيان من أبرز سمات القائد الكفؤ .[14]

وترتيبا على ما سبق لعله من المفيد عرض الأسس النفسية والاجتماعية للقائد الإداري وبالتالي كيفية تعامله مع الأزمات وفق ما يخدم أهداف الدراسة.

أ-الأسس النفسية والاجتماعية والإدارية للقيادة: إن تحليل فكرة القيادة والاهتمام بها يرجع الفضل فيه إلي علماء النفس والاجتماع من خلال تحليلهم للعلاقات بين الأفراد ووضع الجماعات والعوامل المؤثر فيها. ومن شأن هذه العلاقات أن تؤدي للتأثير بين الأفراد بعضهم ببعض من خلال عملية التأثير والتأثر. وبالتالي معرفة طبيعة قوة التأثير التي تكون لشخص ما على أشخاص آخرين والتي من شأنها إحداث استجابة معينة .[15] والمدخل النفسي للقيادة يقوم على فرضين الفرض الأول يمثل في أن يكونوا أكثر فاعلية حين تكون لديهم معرفة عميقة بتركيبتهم النفسية. والفرض الثاني يقوم على إن القادة يكونوا أكثر فاعلية عندما يفهموا التركيبة النفسية لأتباعهم , كذلك إدراك الموقف الذي يمر به الفرد والجماعة وحسن تقدير القادة لهذا المفهوم يستوجب الإلمام به من قبل القادة .[16]

ب-أسس تعامل القائد الإداري مع الأزمات وإستراتيجية مواجهتها: من أهم الأسس التي ينبغي على القائد الإداري إتباعها أثناء الأزمات هي:

1-تحديد الهدف وترتيب الأولويات. من الصعب على القائد الإداري إكتساب ثقة مرؤوسيه إذا كان لا يستطيع تحديد الأولويات أثناء الأزمة لان الجميع يحاول المشاركة وتقديم العون وهو ما يمكنه زيادة تعقيد وشدة الأزمة أو تكون غير مجدية إذا لم توجه نحو هدف معين.[17]

2-الحركة السريعة. **والمبادرة:** أحيانا شدة الأزمة تضع التنظيم في حالة ذهول ولا يستطيع فعل شيء أمام الضغوط وتعتبر هذه أسوأ أنواع الاستجابة , وعليه فإن أولى الخطوات للسير نحو تحقيق الهدف هو التخلص من مشكلات الحاضر وعدم النظر الى الماضي والتركيز على المستقبل.

3- المفاجأة. وتمثل هذه الخطوة أحد الأسس المهمة في مواجهة الأزمة فإعلان خطوات المواجهة بالتفصيل أو إفشاء أسرار الحركة الموجهة لتخفيف أثار الأزمة يمكن أن يفشل الجهود.

وانطلاقا مما سبق عرضه تبين إن متطلبات نجاح القيادة الإدارية أثناء الأزمات مرهون بجملة من المقومات والخصائص التي يتمثل جزء مهم منها بمجموعة السمات الشخصية والبيئة والنفسية للقائد الإداري بالإضافة الى درجة اهتمامه وإدراكه لمخاطر الأزمات. كذلك مرونته ودرجة تكيفه مستندا في ذلك على خبراته وتجاربه السابقة. وهذا ما يدفع بالباحث الى معرفة العوامل الديموغرافية وتحليل هذه العوامل وفق الأبعاد التي رسمت للدراسة كمقياس بنيت عليه فروضها وهى:

(القدرة على إدراك المخاطر– الأساليب المتبعة لحل الأزمة– أسباب حدوث الأزمة)

المحور الثاني الدراسة التطبيقية

أولا مجتمع وعينة الدراسة: بلغت عينة الدراسة المستهدفة **(150)** وظيفة قيادية شملت مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام ومشرفي الوحدات الإدارية بالمصرف.والجدول التالي يوضح الجهة المستهدفة بالدراسة وعدد العاملين بالمصرف وعدد الاستمارات الموزعة التي تم تحليلها والمستبعدة.

الجدول (1) يوضح الجهة المستهدفة بالدراسة وعدد الاستمارات الموزعة

الجهة	عدد الموظفين	المستهدفين بالدراسة	الاستمارات الموزعة	الاستمارات المعادة	الاستمارات الخاضعة للتحليل	النسبة المئوية
مصرف الجمهورية	1192	221	150	138	125	83.33

ثانيا بناء الاستبيان: تضمنت استمارة الاستبيان لجمع البيانات لمجتمع الدراسة على مجموعة من الأسئلة فقسمت على النحو التالي:

المجموعة الأولى وتتعلق بالقدرة على إدراك المخاطر والمجموعة الثانية تتعلق بأسباب حدوث الأزمة أما المجموعة الثالثة وتتعلق بالأساليب المتبعة لحل الأزمة.

ثالثا ثبات الأداة: معامل آلفا الذي تقع قيمته ما بين**(0,1)** يبين مدي الارتباط ما بين الإجابات فعندما تكون قيمته صفر فإن ذلك يدل علي عدم وجود إرتباط مطلق ما بين الإجابات أما ذا كانت قيمة **(1)** فأن ذلك يدل على أن الإجابات كاملة وإنها مرتبطة مع بعضها ارتباطا تاما والقيمة المقبولة إحصائيا لمعامل آلفا هي من **60%** أو أكثر.

جدول (2) نتائج اختبار آلفا للصدق والثبات للأسئلة المتعلقة بالقدرة على إدراك المخاطر

مجموعة الأسئلة	متوسط درجات المقياس	تباين المقياس	مؤشر الصدق	مؤشر الثبات
درجة اعتقادك بان حجم مصرفكم وموقعكم المتميز سيحميكم من الأزمات	10.54	5.767	.447	.493
مدى اعتقادك بان المديرين فقط يحتاجون إلى خطط الأزما	10.89	7.003	.275	.586
درجة اعتقادك بان اغلب الأزمات لها حلول فنية	10.85	6.711	.319	.566
اعتقادك بان مواجهة الأزمات هي من مسؤولية شخص آخ	10.87	6.919	.288	.580
درجة تعاملك مع المعلومات التي توضح أحداث قد تؤدى إلى أزمة.	10.52	5.735	.453	.490
قيمة اختبار آلفا العام	0.601			

أ. تم تطبيق اختبار المصداقية آلفا علي الإجابات المتعلقة بالقدرة على إدراك المخاطر والمكونة من خمسة أسئلة وكذلك للأسئلة المتعلقة بالتنبؤ بأسباب حدوث الأزمة المكونة من أربعة أسئلة نجد أن قيمة ألفا بلغت **(0.601)** جدول **(2)** وبلغت **(0.645)** جدول**(3)** وهذا يبين أن الارتباط بين الإجابات قوى ومقبول إحصائيا وفيما يتعلق بثبات العينة فيلاحظ من الجداول أن أغلب معاملات آلفا الفردية والمتعلقة بالمفردات كل علي حدة كانت وفي جميع الحالات أقل من قيمة اختبار آلفا العام وهذا ما يدل علي أن أغلب المفردات الموجودة في هذه المجموعة مهمة وإن أي حذف أو شطب لمفردة منها سوف يؤثر سلبا علي ثبات ومصداقية العينة, أما فما يتعلق بمقياس الصدق والذي يتعلق بقياس درجة ارتباط المفردة بالمقياس العام فان نتائجه تعتبر مقبولة إحصائيا كما يعتبر تبيان المقياس بالنسبة للمفردات ليس كبير وأن متوسط درجات المقياس تعتبر متقاربة **(10.52–10.89)** في الجدول **(2)** وكذلك **(7.46–8.51)** في الجدول**(3)** وبالتالي فأنه يمكن الاعتماد علي المجموعة بأكملها دون حذف أي من المفردات للوصول إلى نتائج مجدية في هذا البحث.

جدول(3) نتائج اختبار آلفا للصدق والثبات للأسئلة المتعلقة بالتنبؤ بحدوث الأزمة

مجموعة الأسئلة	متوسط درجات المقياس	تباين المقياس	مؤشر الصدق	مؤشر الثبات
في حالة وجود معلومات عن أحداث قد تتطور إلى أزمات تفضل تبادلها مع الآخرين بطريقة غير رسمية	8.13	5.371	.462	.554
مدى اعتقادك بان البيئة المحيطة غير خطيرة ولا داعي للقلق	7.46	4.944	.414	.589
درجة اعتقادك بان تدخل الاختصاصات بين الإدارات يؤدى لحدوث أزمة	8.27	5.554	.352	.627
مدى اعتقادك بان الأخطاء المتكررة يؤدى لحدوث أزمة	8.51	5.203	.487	.536
قيمة اختبار آلفا العام	0.645			

رابعا.ترميز وتحليل البيانات: تم ترميز إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت للإجابات وإدخالها إلى الحاسب الآلي وذلك من خلال أوراق العمل الملحقة بالبرنامج الإحصائي وبما يحقق أهداف الدراسة واختبار الفروض والتساؤلات التي جاءت بها، وقد وضعت خمسة مستويات للإجابة موزعة على فقرات الاستبيان ويمثل كل مستوى وزناً للإجابة تتدرج من**(5:1)** وذلك لغرض التحليل الإحصائي كما هو موضح أدناه:

جدول(4) يبين مستويات الإجابة على أسئلة الاستبيان

نوع الإجابة	وزن الإجابة
عالية جدا	01
عالية	02
متوسطة	03
ضعيفة	04
ضعيفة جدا	05

وقد تم تحديد نسبة العبارات المتعلقة بتأثير العوامل الديموغرافية للقيادات الإدارية على درجة الوعي بمخاطر ألازمات للفقرات الواردة بالاستبيان من خلال متوسط إجابات الفقرات وقوة تأثيرها وهي كالآتي:

جدول(5) متوسط إجابة المبحوثين في الاعتبارات المتعلقة بفرضيات الدراسة

الفئات	متوسط الإجابة	الدرجة (قوة وضعف)
الأولى	01 - 1.5	عالية جدا
الثانية	1.6 - 2.5	عالية
الثالثة	2.6 - 3.5	متوسطة
الرابعة	3.6 - 4.5	ضعيفة
الخامسة	4.6 - 05	ضعيفة جدا

أعتبر الباحث إن كافة الإجابات التي تقع ضمن الفئة الرابعة والخامسة على أنها مؤشرات لوجود ضعف يتراوح بين ضعيف ومتوسط في العبارات المتعلقة بدرجة الوعي بمخاطر ألازمات وأعتمد الباحث على وسط فرضي مقداره **(3.0)** وهو الحد الأدنى للدرجة الجيدة والتي يمكن إن يقبل بها الباحث لقياس مدى أهمية المعلومات, وفيما يلي عرض تفصيلي للتحليلات التي تم القيام بها والنتائج التي تم التوصل إليها.

خامسا تحليل البيانات وفق الأبعاد التي تستند عليها الدراسة: تم حساب المتوسط الحسابي لمعرفة درجة الوعي بالمخاطر لعينة البحث من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة ويوضح جدول(6) هذه النتائج حيث يتبين أن أكثر درجات الوعي بالمخاطر لدى القيادات الإدارية بمجتمع البحث هي على التوالي التنبؤ بأسباب حدوث الأزمة بمتوسط حسابي قدره(**2.41**) أي أنها العالية نسبياَ حسب مقياس ليكرت الخماسي، أما الثانية فهي الأساليب المتبعة للتعامل مع ألازمة فكانت بمتوسط حسابي قدره **(2.68)** أي أنها تقترب من المتوسطة، وكانت الثالثة هي إدراك المخاطر بمتوسط حسابي قدره **(2.69)** أي أنها تقترب من المتوسطة أيضا.وفيما يلي توضيح للنتائج:

جدول(6) يوضح متوسط درجة الوعي مخاطر الأزمات السائدة بمجتمع البحث

الأبعاد التي تستند عليها الدراسة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التنبؤ بأسباب حدوث الأزمة	125	2.41	0.37
الأساليب المتبعة للتعامل مع ألازمة	125	2.68	0.52
القدرة على إدراك المخاطر	125	2.69	0.38

وفيما يلي توضيح للنتائج الخاصة بحساب المتوسط الحسابي والوسيط والمنوال لإفراد عينة البحث على التوالي كما جاءت به نتائج الجدول السابق لكل بعد من الأبعاد التي تم اعتمادها كمقياس للدراسة:

*** البعد الأول الأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمات ويتضمن (11) العنصر.**

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات العناصر المتعلقة بالأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمات يتبين أن نتائج الإجابات كانت عند الدرجة الأولى والدرجة الثانية باستثناء العنصر الأخير وهو "اعتقادك بان البيئة المحيطة غير خطيرة ولا داعي للقلق" بمعدل يصل إلى درجة يتجاوز فيها منتصف الدرجة الثالثة(**3.33**) أما باقي العناصر فكانت تتراوح ما بين العالية جدا والعالية بمتوسط حسابي يتراوح ما بين (**2.01 - 2.66**) ومن الجدير بالذكر هنا هو أتفاق الإجابات بين مجتمع الدراسة عند الأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمات هو التقارب فى النتائج وكذلك الاتفاق عند العنصر الأخير بمعدل ضعيف. مما يدل على إن العاملين بالمصرف لهم الدراية والمعرفة الإدارية التي تمكنهم من فهم الأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمات. ولكن لا يملكون القدرة على أدراك المخاطر، وليست لديهم الخبرة الكافية في التعامل مع الأزمات الأمر الذي يفسره الباحث بعدم الاهتمام بالمخاطر التي قد تحيط بالمصرف من البيئة الخارجية. وهذا يرجع إلى احتكار هذه الخدمة ودعم الدولة للمصرف مما أدى إلى إهمال هذا الجانب.

جدول(7) يوضح متوسط الأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمة السائدة بمجتمع البحث

الأسئلة	العينة	المتوسط الحسابي	الوسيط	المنوال	الانحراف المعياري
23 مدى اعتقادك بان تدنى الخدمات يؤدى لحدوث أزمة.	125	2.01	2	2	0.82
25 درجة اعتقادك بان تدنى الإيرادات (السيولة) يؤدى لحدوث أزمة.	125	2.01	2	2	0.85
24 مدى اعتقادك بان تعاقب الإدارات يؤدى لحدوث أزمة.	125	2.18	2	2	0.92
28 مدى اعتقادك بان المغالاة في أسعار الخدمات يؤدى لحدوث أزمة.	125	2.23	2	2	0.88

12 مدى اعتقادك بان الأخطاء المتكررة يؤدى لحدوث أزمة.	125	2.28	2	2	0.99
26 اعتقادك بان الأحداث الدولية تؤدى لحدوث أزمة.	125	2.39	2	2	0.94
22 درجة اعتقادك بان تحولات السوق تؤدى لحدوث أزمة.	125	2.42	2	2	0.88
11 درجة اعتقادك بان تدخل الاختصاصات بين الإدارات يؤدى لحدوث أزمة.	125	2.52	2	2	1.04
27 اعتقادك بان ضعف ثقة الجمهور يؤدى لحدوث أزمة.	125	2.52	2	2	1.00
3 في حالة وجود معلومات عن أحداث قد تتطور إلى أزمات تفضل تبادلها مع الآخرين بطريقة غير رسمية.	125	2.66	3	2	0.97
4 مدى اعتقادك بان البيئة المحيطة غير خطيرة ولا داعي للقلق.	125	3.33	4	4	1.15

***البعد الثاني الأساليب المتبعة للتعامل مع الأزمات ويتضمن 5 عناصر:** يتضح من الجدول أن أعلى معدل كان للعنصر الأول والثاني وهو "اعتقادك بان الابتكار أساس النجاح والتميز و"الاعتقاد بان العمل الجماعي أساس النجاح ". بمتوسط حسابي قدره (**2.20 – 2.26**) أما باقي العناصر كانت تتجاوز منتصف الدرجة العالية وتقترب من منتصف الدرجة الثالثة بمتوسط حسابي يتراوح ما بين (**2.67 - 3.28**) مما يدل على ضعف المؤشر وعدم قدرة القيادة الإدارية بمجتمع الدراسة في إتباع أساليب صحيحة للتعامل مع الأزمات.

جدول (8) يوضح متوسط الأساليب المتبعة للتعامل مع الأزمة السائدة بمجتمع البحث

الأسئلة	العينة	المتوسط الحسابي	الوسيط	المنوال	الانحراف المعياري
18- مدى اعتقادك بان الابتكار أساس النجاح والتميز.	125	2.20	2	2	0.90
20- درجة اعتقادك بان العمل الجماعي أساس النجاح.	125	2.26	2	2	0.85
17- مدى اشتراك المديرين ورؤساء الأقسام معك في حل مشكلات العمل	125	2.67	3	2	1.08
21- سيادة روح الفريق بين المستويات الإدارية	125	2.99	3	3	1.04
19- درجة السماح للعاملين بالتعبير عن مشاعرهم.	125	3.28	3	4	1.15

***البعد الثالث الوعي بإدراك بمخاطر الأزمات:**ويتضمن(**11**)العنصر يوضح الجدول رقم(**9**)المتوسط الحسابي لإدراك المخاطر حيث يتبين من التحليل أن العنصر الأول والثاني وهما الاعتقاد بأن المنظمات الممتازة التي تدار

بطريقة جيدة لا تتعرض للازمات, وكذلك الاعتقاد إن القوانين والتشريعات لها دور في حدوث الأزمة هي العناصر التي تتمتع بقبول عند أفراد العينة بمعدل(**2.16– 2.36**) أما باقي العناصر التسعة فانه من الملاحظ بأنهم لم يجدوا قبول عند أفراد العينة حيث يتراوح المتوسط الحسابي لهذه العناصر ما بين(**2.53–3.08**) مما يدل على وجود مؤشر بعدم إدراك المخاطر عند أفراد العينة بالمصرف.

جدول(9) يوضح متوسط الوعي بإدراك المخاطر السائدة بمجتمع البحث

الأسئلة	العينة	المتوسط الحسابي	الوسيط	المنوال	الانحراف المعياري
2- مدى اعتقادك بان المنظمات الممتازة التي تدار بطريقة جيدة لا تتعرض للازمات	125	2.16	2	2	0.87
13- مدى اعتقادك بان القوانين والتشريعات لها دور في حدوث ألازمة.	125	2.36	2	2	0.93
5- مدى اعتقادك بان المديرين فقط يحتاجون إلى خطط الأزمات	125	2.53	2	2	0.90
8- إعتقادك بان مواجهة الأزمات هي من مسؤولية شخص آخر	125	2.54	2	2	0.91
7- درجة إعتقادك بان اغلب الأزمات لها حلول فنية	125	2.57	2	2	0.94
9- عند حدوث الأزمة لا تهتم بمقابلة العاملين لمعرفة مدى تأثيرها النفسي	125	2.60	2	2	0.86
1- درجة اعتقادك بان حجم شركتكم وموقعكم المتميز سيحميكم من الأزمات	125	2.88	3	2	1.05
10- درجة تعاملك مع المعلومات التي توضح أحداث قد تؤدى إلى أزمة.	125	2.90	3	2	1.05
6- يجب معاقبة العاملين الدين يبلغون عن أخبار سيئة	125	2.91	3	3	0.99
16- قدرة المنظمة على التكيف مع التحولات المفاجئة التي تحدث في المجتمع	125	3.07	3	2	1.13
15- درجة اعتقادك بان الأزمات تحل نفسها مع مرور الوقت	125	3.08	3	2	1.12

سادسا فرضيات الدراسة:

أولا مدة الخدمة : الفرضية الفرعية الأولى (تؤثر العوامل الديموغرافية للقيادات الإدارية باختلاف مدة الخدمة على درجة الوعي بمخاطر الأزمات)

يبين الجدول رقم (**10**) النتائج الخاصة بمدة الخدمة لإفراد العينة حيث يلاحظ أن أعلى نسبة لإفراد عينة البحث هم من تجاوزت مدة خدمتهم (**15** سنة فأكثر) حيث بلغ عددهم **46** فرد من إجمالي عينة البحث تليها المدة (من **10**إلى اقل من **15** السنة) حيث بلغ **45** فرد من إجمالي عينة البحث أي بسبة **36.8%** وبنسبة **36%** ويعتقد الباحث أن هذه النسبة تشكل خاصية إيجابية تتسم بها عينة الدراسة حيث أن العاملين الدين أمضوا هذه المدة في المصرف قد أدركوا إلى حد بعيد نظام العمل وأصبحوا جزءا من نسيج العمل يؤثرون ويتأثرون بالنظم والقواعد المعمول بها والتي تحكم علاقتهم بالرؤساء والزملاء وتشكل لديهم ردود أفعال مما ينعكس على قوة انتمائهم للمنظمة إلى درجة ظهور ما يطلق عليه بالمواطنة التنظيمية تليها المدة (من**5** إلى اقل من **10** سنوات) والتي بلغت **22** فرد من إجمالي العينة وأخيرا كانت المدة (اقل من **5** سنوات) والتي بلغ عددها **12** فرد من إجمالي عينة البحث كما هو موضح بالجدول التالي.

الجدول (10) يوضح توزيع العينة من حيث مدة الخدمة

مدة الخدمة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	12	9.6
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	22	17.6
من 10 إلى أقل من 15 سنة	45	36.0
من 15 سنة فأكثر	46	36.8
Total	125	100.0

جدول (11) يوضح العلاقة بين مدة الخدمة وأبعاد الدراسة

الأبعاد التي تستند عليها الدراسة		N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
الوعي بإدراك المخاطر	أقل من 5 سنوات	12	2.6818	.27547	2.18	3.09
	[من 5 إلى أقل من 10	22	2.7107	.35224	2.27	3.64
	[من 10 إلى أقل من 15	45	2.6848	.29996	2.09	3.36
	من 15 سنة فأكثر	46	2.6899	.48180	1.64	3.82

	Total	125	2.6910	.37948	1.64	3.82
الأساليب المتبعة للتعامل مع الأزمة	أقل من 5 سنوات	12	2.9667	.32845	2.40	3.40
	[من 5 إلى أقل من 10	22	2.6000	.53452	1.40	3.40
	[من 10 إلى أقل من 15	45	2.7156	.48145	1.60	3.80
	من 15 سنة فأكثر	46	2.6087	.57497	1.20	4.00
	Total	125	2.6800	.52116	1.20	4.00
الأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة	أقل من 5 سنوات	12	2.4508	.30219	1.91	2.91
	[من 5 إلى أقل من 10	22	2.3678	.46817	1.73	3.36
	[من 10 إلى أقل من 15	45	2.4810	.36862	1.73	3.73
	من 15 سنة فأكثر	46	2.3617	.33607	1.91	3.09
	Total	125	2.4143	.37092	1.73	3.73

يتبين لنا من الجدول السابق إن النتائج كانت متقاربة وهي مؤشر ضعيف في درجة الوعي بالمخاطر باستثناء معرفة هذه الفئة للأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمة والتي كانت إجمالا عند منتصف الدرجة العالية وهو المتغير الذي يحض بأعلى معدل في أتفاق واضح مع الفئة السابقة. حيث تمثل ذلك عند الفئة التي لديها مدة خدمة أكثر من **15** سنة. مما يدل على معرفة هذه الفئة للأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمات أكثر من غيرها. وللتأكد من هذه النتيجة سيتم تحليل معامل الارتباط لبيرسون Pearson Correlation والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (12) يوضح العلاقة بين مدة الخدمة ودرجة الوعي بالمخاطر

أبعاد الدراسة	معامل الارتباط لبيرسون	مستوى الدلالة	العدد
إدراك المخاطر	-.006	.949	125
الأساليب المتبعة للتعامل مع الأزمة	-.134-	.135	125
الأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة	-.051-	.572	125

تم حساب معاملات الارتباط لتحديد تأثير مدة الخدمة على درجة الوعي بالمخاطر، حيث كانت كل معاملات الارتباط ليست ذات دلالة معنوية، وعلاقات سالبة أي علاقات عكسية وان العلاقة العكسية الأكبر لهذا الخاصية كانت لأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة، وهي علاقة لم تحقق الدلالة المعنوية لان قيمة معامل الارتباط لها لم

يحقق مستوى الدلالة المعنوية، وهذا واضح من خلال قيمة مستوى دلالتها والتي بلغت " **0.572** "وهي اكبر من "**0.05**" وهذا واضح من خلال قيم المتوسطات .

ثانيا **المستوى التعليمي:** الفرضية الفرعية الثانية (تؤثر العوامل الديموغرافية للقيادات الإدارية باختلاف المستوى التعليمي على درجة الوعي بمخاطر الأزمات) يبين الجدول التالي النتائج الخاصة بالمستوى التعليمي لأفراد عينة البحث ويلاحظ أن أعلى نسبة لأفراد عينة البحث هم من حملة الشهادة الجامعية ، حيث يبلغ عددهم 97 بنسبة **77.6%** وتعتبر هذه النسبة منطقية لو نظرنا إلى الفئة المستهدفة وهى القيادات الإدارية بالشركات المبحوثة وما تتطلبه مثل هذه الوظائف من مهارات وكفاءات علمية وعملية . أما العدد الباقي فهم من الحاصلين على شهادات ماجستير وعددهم (**9**) أفراد بنسبة **7.2%** من إجمالى أفراد العينة والباقي مستواهم التعليمي تعليم متوسط فما دون وعددهم (**19**) الفرد وبنسبة **15.2%** من إجمالى العينة.

الجدول (13) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
تعليم متوسط فما دون	19	15.2
تعليم عالي	97	77.6
ماجستير	9	7.2
Total	125	100.0

جدول (14) يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي وأبعاد الدراسة

الأبعاد التي تستند عليها الدراسة		العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الصغرى	القيمة الكبرى
الوعي بإدراك المخاطر	تعليم متوسط	19	2.6651	.35216	2.18	3.36
	تعليم عالي	97	2.6852	.37307	1.64	3.82
	ماجستير	9	2.8081	.51515	1.64	3.36
	Total	125	2.6910	.37948	1.64	3.82
الأساليب المتبعة للتعامل مع الأزمة	تعليم متوسط	19	2.6421	.48798	1.60	3.60
	تعليم عالي	97	2.7134	.52354	1.20	4.00
	ماجستير	9	2.4000	.52915	1.40	3.00
	Total	125	2.6800	.52116	1.20	4.00

الأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة	تعليم متوسط	19	2.4617	.35042	1.91	3.18
	تعليم عالي	97	2.4078	.36677	1.73	3.73
	ماجستير	9	2.3838	.48485	1.91	3.36
	Total	125	2.4143	.37092	1.73	3.73

نلاحظ من الجدول السابق انه كلما أرتفع المستوى التعليمي كلما زادت المعرفة بالأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمة. أما المتغيرات الأخرى فكانت متقاربة وبشكل خاص إدراك المخاطر والذي كانت كل عناصره تقترب للدرجة الضعيفة. وللتأكد من هذه النتيجة سيتم تحليل معامل الارتباط لبيرسون والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (15) يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي ودرجة الوعي بمخاطر الأزمات

أبعاد الدراسة	معامل الارتباط لبيرسون	مستوى الدلالة	العدد
إدراك المخاطر	.070	.437	125
الأساليب المتبعة للتعامل مع ألازمة	-.059-	.510	125
الأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة	-.055-	.546	125

تم حساب معاملات الارتباط لتحديد تأثير المستوى التعليمي على درجة الوعي بالمخاطر، حيث كانت كل معاملات الارتباط "ليست ذات دلالة معنوية", وأغلبها علاقات سالبة أي علاقات عكسية وإن العلاقة العكسية الأكبر لهذا الخاصية كانت للأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة, بمعنى أنه تدرك عينة البحث الأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة كلما زاد مستوى التعليم. وأن العلاقة الايجابية الوحيدة لها كانت لإدراك المخاطر أي هناك تأثير بسيط لهذه الخاصية عليها, لان قيمة معامل الارتباط لها لم تحقق مستوى الدلالة المعنوية, وهذا واضح من خلال قيمة مستوى دلالتها والتي بلغت "**0.437**" وهي اكبر من "0.05"

ولتحديد إذا كانت فروق ذات دلالة معنوية بمستوى (**a<0.05**) فقد تم استخدام تحليل التباين الثنائي **ANOVA** ولكل بعد من الأبعاد التي أعتمدها الباحث للازمة مع كل متغير على حدى مدة الخدمة والمستوى التعليمي على التوالي .

الجدول رقم (16) لتحليل التباين بين مدة الخدمة وأبعاد الدراسة ANOVA

		مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
إدراك المخاطر	بين المجموعات	.285	.095	1.262	.291
	داخل المجموعات	9.122	.075		
	Total	9.407			
الأساليب المتبعة للتعامل مع الأزمة	بين المجموعات	1.418	.473	1.772	.156
	داخل المجموعات	32.262	.267		

	Total	33.680			
الأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة	بين المجموعات	.391	.130	.947	.420
	داخل المجموعات	16.669	.138		
	Total	17.060			

تبين النتائج الواردة بالجدول السابق ما ورد بنتائج تحليل pearson وهو أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية وان العلاقة العكسية الأكبر لهذا الخاصية كانت للأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة, وهي علاقة لم تحقق الدلالة المعنوية لان قيمة معامل الارتباط لها لم يحقق مستوى الدلالة المعنوية, وهذا واضح من خلال قيمة مستوى دلالتها والتي بلغت"**0.420** "وهي أكبر من "**0.05**"

الجدول رقم (17) لتحليل التباين بين المستوى التعليمي وأبعاد الدراسة ANOVA

		مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
إدراك المخاطر	بين المجموعات	.043	.021	.279	.757
	داخل المجموعات	9.364	.077		
	Total	9.407			
الأساليب المتبعة للتعامل مع الأزمة	بين المجموعات	.841	.421	1.562	.214
	داخل المجموعات	32.839	.269		
	Total	33.680			
الاسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة	بين المجموعات	.055	.028	.198	.821
	داخل المجموعات	17.005	.139		
	Total	17.060			

تؤكد نتائج الجدول السابق إن معاملات الارتباط "ليست ذات دلالة معنوية", وان العلاقة العكسية الأكبر لهذا الخاصية كانت للأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة, بمعنى أنه تقل الأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة كلما زاد مستوى التعليم. وأن العلاقة الايجابية الوحيدة لها كانت الأساليب المتبعة للتعامل مع الأزمة أي هناك تأثير بسيط لهذه الخاصية عليها لان قيمة معامل الارتباط لها لم تحقق مستوى الدلالة المعنوية, وهذا واضح من خلال قيمة مستوى دلالتها والتي بلغت "**0.214**" وهي أكبر من "**0.05**" الأمر الذي يفسره الباحث بوجود علاقة بسيطة بين مستوى التعليم و درجة الوعي بالمخاطر كما تؤكد ذلك المتوسطات الحسابية السابقة.

الخاتمة :

جاءت نتائج الدراسة لتعكس مشكلة تدني الخدمات والمتمثلة في نقص السيولة وأحيانا إنعدامها وكذلك خدمات الحوالات المصرفية أو فتح الحسابات الجارية وغيرها من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المناظرة في الدول

الأخرى. وتبين بعد التحليل الإحصائي أنه كلما زاد المستوى الوظيفي زادت المعرفة بمخاطر الأزمات , كذلك أتفاق الإجابات بين مجتمع الدراسة في البعد الثالث عند الأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمات هو التقارب في النتائج وكذلك الاتفاق عند العنصر الأخير ""مدى إعتقادك بأن البيئة المحيطة غير خطيرة ولا داعي للقلق" بمعدل ضعيف.الأمر الذي يفسر بعدم الاهتمام بالمخاطر التي قد تحيط بالمصرف من البيئة الخارجية .وهذا يرجع إلى دعم الدولة للمصرف ومنحه إمتيازات عن غيره من المصارف الأخرى. مما أدى إلى إهمال هذا الجانب , ونلاحظ من الجدول رقم (**6**) الذي يوضح مستوى درجة الوعي بمخاطر الأزمات وفق لأبعاد الدراسة لأجمالي أفراد العينة بان المتغيرات المتعلقة بهذا الجانب كانت على التوالي الأسباب التي تؤدي لحدوث الأزمة بمتوسط حسابي قدره (**2.41**) أي أنها تبقى عند الدرجة العالية أما الأساليب المتبعة للتعامل مع الأزمة والوعي بإدراك المخاطر كانت متقاربة إلى حد بعيد بمتوسط حسابي قدره(**2.68-2.69**) تجاوزت منتصف الدرجة العالية وتقترب من المتوسطة وفيما يلي تحليل لهذه النتائج :-

1- مدة الخدمة: أظهرت النتائج أن أعلى نسبة لإفراد عينة البحث من تجاوزت مدة خدمتهم (**15** سنة فأكثر) بنسبة (**36%**) أما أقل فئة كانت (اقل من**5** سنوات) بنسبة(**9.6%**) ويوضح جدول رقم (**10**) بتميز هذه الفئة بالدراية والمعرفة بالأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمة . وبالرغم من ضعف هذا المؤشر بشكل عام إلا إنه مقبول مقارنة بالمتغيرات الأخرى. ويفسر الباحث ذلك بأن هذه الشريحة التي تمثل الأغلبية هي من كانت مدة خدمتهم طويلة وبالتالي اكتسبوا خبرة ودراية ومعرفة بالأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمة.

2- المستوى التعليمي: كانت أعلى نسبة لأفراد عينة البحث هم من مؤهل التعليم العالي ، حيث يبلغ عددهم (97) وبنسبة 77.6% وتعتبر هذه نسبة منطقية لو نظرنا إلى الفئة المستهدفة وهى القيادات الإدارية وما تتطلبه مثل هذه الوظائف من مهارات وكفاءات علمية وعملية. يوضح الجدول رقم (**14**) كلما أرتفع المستوى التعليمي كلما زادت المعرفة بالأسباب التي تؤدى لحدوث الأزمة.

أولا النتائج :

يمكن تلخيص أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فيما يلي:

أ- عدم الاهتمام بالبيئة الخارجية مما أدى إلي ضعف مؤشر الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الأزمات.

ب- غياب المعرفة الإدارية التامة للأساليب التي يمكن إتباعها مع الأزمات .

ج- عدم القدرة على إدراك المخاطر التي قد تحيط بالمصرف .

ثانيا التوصيات :

1-الأهتمام بالعمل بروح الفريق الواحد بين المستويات الإدارية في المصرف , بعدما تبين ضعف هدا العنصر في مجتمع الدراسة بشكل عام.

2-تطوير قدرات القادة الإداريين في مختلف المستويات الإدارية وتصحيح المعتقدات الخاطئة لديهم عن إخفاء المشاكل والاعتقاد أن منظمتهم غير معرضة للمخاطر , بل يكونوا على وعى بمجالات تعرضهم للمخاطر وأن يبادروا بإصلاح أوجه القصور مما يمكنهم من مواجهة كل التحديات.

3-محاولة التنبؤ بالأزمات وذلك من خلال التحليل المستمر للمعلومات المتوفرة والتعرف على المؤشرات المبكرة لحدوث الأزمة.

قائمة الهوامش

[1] هديل كاظم سعيد 2016م . تأثير الأنماط القيادية في إدارة الأزمات. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية, المجلد 22 العدد 92, ص 159– 196.

[2] علي جلبي .2002م علم أجتماع السكان دار المعرفة الجامعية الإسكندرية.ص53

[3]- T. Jackson, 1993. Organizational Behavior in International Management, butter worth-Heinemann Ltd., Oxford, U.K.

[4] عبدالسلام يونس رحيل, 2010م. تأثير الثقافة التنظيمية على درجة الوعي بمخاطر الأزمات: أطروحة دكتوراه غير منشورة, جامعة المنار .تونس. ص24.

[5] Teresa , Eze Ukamaka & Mba , Ike Nnia, (2013) , Diversity in the Concept of Management: Difference Ethics, American Journal of Humanities and Social Sciences, Vo1.1.No.3

[6] Tekin , Omer Faruk ,(2014) , Importance of crisis Management for Public administration: the Practice in Turkish Puplic administration, International . Academic Conf55 erence Proceedings Budapest, Hungary .

[7] Jaques, Tony, 2010. reshaping crisis management: the challenge for organizational design, organizational development journal, vol.28, no.1, and p.9.

[8] أحمد سعيد درباس.2012م.مدى تمكن مديري المدارس من مهارت إدارة الأزمات في مدينة جدة.دراسة مسحية.مجلة العلوم والتقانة.المجلد 12.العدد2.ص37.

[9] محمد الدليمي عبدالرزاق.2012م,الإعلام وإدارة الأزمات,الطبعة الأولى,عمان, دار المسيرة للنشر والتوزيع.ص130 .

[10] Heath . R, 1998; Crisis Management for Manager and Executive , London ; Pitmam Publishing.

[11] سامي بشير أبورمان.2016م.أثر القيادة التحويلية للاستعداد لإدارة الأزمات.دراسة ميدانية.المجلة الأردنية لإدارة الأعمال.المجلد12,العدد3,ص715.

[12] Pizane, Irina & Kozmina, Elena, (2010), enhancement of crisis management system in Radisson flu Daugava hotl, information society review , vol.3,no.2,pp.5-14.

[13] نواف كنعان 2009م . القيادة الإدارية, الطبعة الأولى, عمان, دار الثقافة للنشر, ص86.

[14] جروات جيف, فيشر ليز. 2013م.كل ما تحتاج معرفته عن القيادة ترجمة : محمد صفوت حسن الطبعة الأولى دار الفجر الجديد, القاهرة. ص 203.

[15] الفرج حمود بن سليمان.2009م بناء مقياس لخصائص القيادة الأمنية في التعامل مع الأزمات. أطروحة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية .جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .ص20.

[16] بيتر, نورث هاوس.2006م القيادة الإدارية بين النظرية والتطبيق, ترجمة صلاح المعيوف ومحمد البرعي معهد الإدارة العامة .الرياض. ص55.

[17] عماد مكاوي حسن.2005م, الإعلام ومعالجة الأزمات.الطبعة الأولى. القاهرة. الدار اللبنانية المصرية .ص100.

مستوى أشكال عدم المساواة ومظاهرها في المجتمع الأردني

Level of inequality types and its manifestations in the Jordanian society

د. فواز رطروط، خبير مستقل في الشأن التنموي الاجتماعي العربي والأردني، الأردن.

الملخص:

استهدفت الدراسة تبيان مستوى أشكال عدم المساواة ومظاهرها في المجتمع الأردني، عن طريق استخلاصها لمؤشرات هذه الأشكال ومظاهرها من مصادر تحققها بموجب نموذج معياري خاص لكل منها. واظهرت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى أشكال عدم المساواة السياسية والمكانية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المجتمع الأردني، مقابل انخفاض مستوى شكلي عدم المساواة البيئية والمعرفية.

الكلمات المفتاحية: عدم المساواة، أشكال عدم المساواة، مظاهر عدم المساواة، والمجتمع الأردني.

Summary:

The study aimed at demonstrating the level of inequalities and their manifestations in the Jordanian society, by summarizing the indicators of these types and their manifestations from sources achieved with regard to a special standard model for each type. The findings of the study showed an increase in the level of political, spatial, economic, social and cultural inequalities in the Jordanian society, compared to a low level of environmental and cognitive inequalities.

Keywords: inequality, inequalities, manifestations of inequality, and Jordanian society.

مقدمة:

شهد مطلع القرن الحادي والعشرين اهتماما عالميا باللامساواة بين الأفراد داخل مجتمعاتهم أو بلدانهم من جهة وبين المجتمعات أو البلدان من جهة أخرى. وترتب على هذا الاهتمام ادراج الأمم المتحدة لـ" تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة" كهدف ضمن الإعلان العالمي للأهداف الانمائية للألفية([1])؛ لغاية احرازه خلال سنوات الفترة 2000–2015 ، علما بأن الأردن لم يحقق الاهداف الانمائية للألفية؛ لانحرافه عنها ما نسبته – 17.2% ([2]). كما ترتب على هذا الاهتمام أيضا ادراج الأمم المتحدة لكل من " تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات" و" الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها" كهدفين ضمن الإعلان العالمي لأهداف التنمية المستدامة([3])؛ لغاية احرازهما خلال سنوات الفترة 2016–2030 ، وتعزيز النزعة البحثية العلمية العالمية في مجال اللامساواة([4])؛ لفهم ذلك المجال وتفسيره وضبطه والتنبؤ به، أو تشخيصه وتقييمه والتدخل فيه.

ولعدم المساواة بين الأفراد ومجتمعاتهم، اشكالها–الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والبيئية والمكانية والمعرفية–ومظاهرها، المجمع عليها عالميا، التي تتطلب جمع البيانات والمعلومات المتوفرة عنها من المصادر كافة، تمهيدا لقياسها وتحليلها، اللذين قد يساعدا على التخطيط لها وتنفيذ ومراقبة وتقييم برامج خفض احجامها ومعدلاتها أو الحد منها.

لهذا فقد جاءت هذه الدراسة من خلال استرشادها بالنموذج العالمي الخاص بقياس اشكال اللامساواة ومظاهرها، واستعمالها لطريقة تحليل البيانات والمعلومات المتوفرة عن تباين الوضع الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والسياسي والبيئي والمكاني والمعرفي لسكان الأردن واقاليمه ومحافظاته ؛ للوقوف على مستوى أشكال عدم المساواة ومظاهرها في المجتمع الأردني بحسب قيم مؤشرات قياسها بنوعيها المتوقعة والفعلية.

الاطار النظري:

يشتمل الإطار النظري لهذه الدراسة على ثلاثة محاور، الأول يدور حول أشكال عدم المساواة ومظاهرها في المجتمعات الإنسانية، بينما الثاني فإنه يدور حول السبل المنهجية لقياس مظاهر اشكال اللامساواة وتحليلها، أما الثالث فيدور حول طبيعة البيانات والمعلومات المتوفرة عن مظاهر أشكال عدم المساواة في المجتمع الأردني.

أولا: أشكال عدم المساواة ومظاهرها في المجتمعات الإنسانية:

حلت أشكال عدم المساواة بين الأفراد ومجتمعاتهم، ضمن قائمة الأولويات البحثية للفلاسفة والعلماء، اللذين درسوها وخرجوا بحلول ممكنة لها بحسب مدارسهم أو اتجاهاتهم الاجتماعية، التي يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع في ضوء بعدها المعرفي. فوفقا للمدرسة المادية أو الصراعية، التي تعكسها المادية التاريخية أو ما يعرف بنظرية المجتمع الماركسية، القائمة على قواعد المنطق الجدلي وقوانين التطور الاجتماعي([5])، فقد خلص مؤسسيها " كارل ماركس" و" فريدرك انجلس" من جراء دراستهما للمجتمعات الإنسانية أو ما يعرف بالتشكيلات الاقتصادية الاجتماعية بموجب المنهج التاريخي، إلى اكتشاف سر عدم المساواة بين البشر، وهو الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج([6])، التي وجدت أثر تفسخ المجتمع المشاعي البدائي وتشكل المجتمعات العبودية والاقطاعية والرأسمالية([7])، والممكن زوالها في المجتمع الشيوعي، الذي يمكن بنائه عن طريق الثورة الاشتراكية كتلك، التي وقعت في روسيا البلشفية خلال عام 1916 واستمر اثرها حتى عام 1990، وفي الصين خلال عقد أربعينات القرن الماضي وما زال اثرها مستمرا حتى اللحظة. وعليه فإن أساس عملية اللامساواة بين البشر من منظور المدرسة المادية، اقتصادي بحت مفاده الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج، الممكن تغيير طابعه أو نمطه من خلال الثورات في حال وفرة ظروفها الموضوعية والذاتية.

بينما تبعا للمدرسة التكاملية، التي تعبر عنها النظرية الاجتماعية النقدية([8])، فقد انتهى روادها أو اجيالها، اللذين لم يبقى منهم على قيد الحياة سوى" يورغن هابرماس " ، إلى أن سر عدم المساواة بين البشر يكمن في عدم تحررهم من القوى المجتمعية المؤثرة سلبا في مجمل احتياجاتهم، التي يمكن الحد من تأثيرها أو تداعياتها بطرق عديدة، مثل: امتلاك الوعي الاجتماعي بحقيقة الوجود الاجتماعي، فتح قنوات الحوار بين المؤثرين والمتأثرين بالعلاقات المجتمعية، ترسيخ نهج حقوق الإنسان، وتشييد الديمقراطية والمحافظة عليها كمكسب مجتمعي. وبهذا فإن أساس عملية اللامساواة بين البشر من وجهة نظر رواد المدرسة التكاملية ونظيرتها النقدية، اجتماعي خلاصته كبح النظم والمؤسسات الاجتماعية لشهوات الفرد وحدهما من رغباته وميوله وتحكمهما في احتياجاته وطرق تلبيتها أو إشباعها، الذي يمكن إزالته من خلال شيوع الحرية –غير المجزأة–بوصفها حقا سياسيا ومدنيا واقتصاديا واجتماعيا وثقافيا للفرد.

أما بحسب المدرسة المثالية، التي تعبر عنها النظرية البنائية الوظيفية، فإن المصدر الرئيس لعدم المساواة بين البشر، هو البنية الاجتماعية وتداعياتها التراتبية، التي تفاضل بينهم في ضوء مكاناتهم وادوارهم الاجتماعية([9])، والممكن لهم أن يغيروا مكاناتهم الاجتماعية وتبعاتها من الادوار في حال اقتناصهم للفرص

المتاحة في مجتمعاتهم المحلية، مثل: الزواج، الاقتصاد، الدين، السياسية، الجيش، والعلم. ويسوق رواد نظرية البنية الاجتماعية الكثير من الأمثلة عن تغير المكانة الاجتماعية وادوارها، ومنها أن الشخص الفقير قد يصبح غنيا إن تزوج من آخر غني، وكل شخص بإمكانه أن يصبح "مليونيرا" في حال انتهاجه لريادة الأعمال ، ومقدرة رجل الدين على تراكم تنمية مدخوله النقدي من خلال عمله في مجالات مراسم الجنائز وتكليل العرسان والوعظ والإرشاد، وعضو الحزب السياسي قد يقود يصبح وزيرا ويتمتع بامتيازات وظيفته القيادية، وكل جندي يمكن أن يصبح قائدا؛ لأنه يحمل في زوادته عصا "المارشال"، وكل فقير يمكن أن يصبح غنيا إن حصل على التعليم المتميز ([10]).

ووجدت عدم المساواة، التي وصفتها وحللتها المدارس أو الاتجاهات الاجتماعية أعلاه، تحديدا لأشكالها ومظاهرها المختلفة، من قبل المشاركين في إعداد التقرير العالمي للعلوم الاجتماعية لسنة 2016([11])، وهي:

1:1: الشكل الاقتصادي لعدم المساواة ومظاهرة: يشتمل هذا الشكل على اربعة مظاهر، هي: تباين الأفراد وأسرهم في الدخل النقدي، وتفاوتهم في حيازة الثروة والأصول الإنتاجية ورأس المال، واختلافهم في الإنفاق على احتياجاتهم، وتباين علاقتهم بالنشاط الاقتصادي.

1:2: الشكل الاجتماعي لعدم المساواة ومظاهرة: يحتوي هذا الشكل على مظهرين رئيسيين، هما تباين المكانة الاجتماعية للسكان بحسب دورة حياتهم (أطفال من دون سن الخامسة عشرة، منتجين ممن يتراوح سنهم بين 15 و64 سنة، كبار سن) ونوعهم الاجتماعي (ذكور، إناث)، وضعف أداء نظم التعليم والصحة والعدالة والحماية الاجتماعية.

1:3: الشكل الثقافي لعدم المساواة ومظاهرة: يتمثل هذا الشكل في التمييز بين الأفراد وجماعاتهم ومجتمعاهم المحلية بحسب نوعهم وعرقهم ودينهم وحالتهم الصحية (مستوى المعاناة من الإعاقة) وهويتهم الذاتية.

1:4: الشكل السياسي لعدم المساواة ومظاهرة: يشتمل هذا الشكل على مظهر واحد، هو قدرة بعض الأفراد والجماعات على التأثير في القرار والاستفادة منه، مقابل تهميشهم للبقية.

1:5: الشكل المكاني لعدم المساواة ومظاهرة: يعكس هذا الشكل الفوارق بين الاماكن طبقا لعوامل انتاجها ومستوى تحضرها.

1:6: الشكل البيئي لعدم المساواة ومظاهرة: يحتوي هذا الشكل على مظهرين، هما عدم التكافؤ بين المناطق في الحصول على الموارد الطبيعة، والتعرض للتلوث.

1:7: الشكل المعرفي لعدم المساواة ومظاهرة: يشتمل هذا الشكل على مظهرين، هما الفوارق بين الأفراد في الحصول على الموارد المعرفية ونتائجها.

ثانيا: السبل المنهجية لقياس مظاهر اشكال اللامساواة وتحليلها:

تقاس مظاهر اشكال اللامساواة بموجب مستوياتها، التي يختلف عدد كل منها من شكل لآخر. ففي إطار مظهر التفاوت في الدخل النقدي بين الأفراد وبين الأسر، تقاس دخول الأفراد وأسرهم بموجب مصادرها المتأتية من الاستخدام مقابل أجر والعمل للحساب الخاص والملكية والتحويلات النقدية والايجارات، خلال فترة محددة(سنة)، ومن ثم يحسب متوسطها الحسابي وانحرافه المعياري، وبعدها تصنف إلى مستويين(هما فوق المتوسط، ودون المتوسط)، وتقرأ قيمة كل منهما في ضوء انحرافها المعياري، الذي قد يكون أكبر أو أصغر من المتوسط، فإن كان أكبر من المتوسط، دل ذلك على عدم التساوي بين دخول الأسر، أما إن كان أصغر من المتوسط، فإنه يدل على أن دخول الأسر مثل بعضها. وتنسحب هذه الطريقة المنهجية على مستويات المظاهر الأخرى للشكل الاقتصادي لعدم المساواة، شريطة مراعاة طبيعية البيانات المراد جمعها، ففي إطار الإنفاق يسأل عن مدى صرف الأسرة على احتياجاتها المعيشية من السلع والخدمات، بينما في إطار حيازة الأصول يسأل عن مدى ملكية الأسرة للأراضي والعقارات والأسهم والسندات وغيرها من الأموال المنقولة وغير المنقولة، أما في إطار العلاقة بالنشاط الاقتصادي فيسأل رب الأسرة عن الحالة الاقتصادية لأفراد الأسرة ممن يزيد سنهم عن 15 سنة إن كانوا يعملون مقابل أجر أو يعملون لحسابهم الخاص أو متعطلين عن العمل أو طلبة على مقاعد الدراسة أو عاجزين عن العمل أو لهم دخل وإيراد ثابت وغيرها من الخيارات الأخرى.

بينما في إطار الشكل الاجتماعي لعدم المساواة ومظاهره، فتحدد مكانات الأفراد بحسب جنسهم، كما هو الحال بالنسبة للمرأة، التي يقاس مستوى مكانتها (المرتفع، المتوسط، المنخفض) من خلال مدى تعرضها للتمييز. أو سنهم، كما هو الحال بالنسبة للأطفال، التي تقاس مكانتهم (المرتفعة، المتوسطة، المنخفضة) من خلال مدى تنتعهم بحقوقهم، القائمة على مبادئ عدم التمييز وضمان الحق في البقاء والنماء وتجسيد المصلحة الفضلى وتوسيع دائرة المشاركة. أو حالتهم الصحية، كما هو الحال بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، التي تقاس مكانتهم (المرتفعة، المتوسطة، المنخفضة) من خلال مدى تنتعهم بحقوقهم، التي كفلتها التشريعات. كما تقاس مظاهر الشكل الاجتماعي أيضا من خلال مسوح رضا متلقي خدمات المؤسسات

الصحية والتعليمية والاجتماعية، والبحوث المرتبطة بأوضاع نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل بعامة ومن فئات الاجانب والمسنين وذوي الإعاقة والأحداث والنساء والمثليين والمحكومين بالإعدام بخاصة.

أما في إطار الشكل الثقافي لعدم المساواة ومظاهره، فتقاس عملية اللامساواة بين الأفراد بحسب أثر دينهم وعرقهم ونوعهم الاجتماعي وهويتهم وحالتهم الصحية وغيرها من العوامل الأخرى في مدى حصولهم على حقوقهم المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وفي إطار الشكل السياسي لعدم المساواة ومظاهره، فهناك العديد من المؤشرات الخاصة بقياس ذلك الشكل، مثل: حصة النساء في الحكومات والبرلمانات والأحزاب والنقابات والجمعيات، متوسط سن الوزراء واعضاء المجالس النيابية، حصة الاقليات الدينية والعرقية في الحكومات والبرلمانات، وحصة الشباب في الحكومات والبرلمانات والأحزاب والنقابات والجمعيات.

بينما في إطار الشكل المكاني لعدم المساواة ومظاهرة، فتوجد الكثير من المؤشرات لقايس هذا الشكل، منها مستوى الفروق بين معيشة سكان الحضر والريف، ودرجة التباين في معدلات النمو الاقتصادي بين الإقليم، ومدى الفروق بين المحافظات في تلقي الخدمات التعليمية والصحية والاجتماعية، وحصة سكان المحافظات من منظمات المجتمع المدني.

أما في الشكل البيئي لعدم المساواة ومظاهرة، فهناك مؤشرين، هما مدى التباين في الموارد الطبيعية بين الإقليم أو المحافظات، ومستوى التلوث في الإقليم أو المحافظات. وفي المجتمع الأردني، تفيد المعطيات السكانية، عن انخفاض معدلات الكثافة السكانية في المحافظات الغنية بموردي الطاقة البديلة والمياه كمحافظتي معان والعقبة، وازدياد رقعة التصحر في المحافظات الأقل رفاها كمحافظتي المفرق ومعان ([12])، وارتفاع مستوى التلوث في المناطق ذات الكثافة السكانية المرتفعة كلواء الرصيفة ولواء الهاشمية بمحافظة الزرقاء.

وفي إطار الشكل المعرفي لعدم المساواة ومظاهره، فهناك العديد من المؤشرات الخاصة بقياس هذا الشكل، مثل: نسبة السكان المتلقين لخدمة الاشتراك بالإنترنت، نسبة تحويل المعرفة من طابعها الضمني إلى طابعها الصريح في مؤسسات القطاع العام، ودرجة الحوار المجتمعي في المجتمعات المحلية حول قضايا بعينها كقضية استضافة اللاجئين على سبيل المثال.

وتأسيا على ما تقدم، يبدو جليا أن مؤشرات كل شكل ومظاهره، تتوقف على وفرة مصادره، التي قد تكون موضوعية كالسجلات الرسمية الخاصة بالملكية العقارية والحالة الزواجية وتلقي العون الاجتماعي وتقارير المسوح السكانية المرتبطة بالعمالة والدخل والإنفاق والصحة الإنجابية، أو ذاتية كتقدير الأفراد لموقعهم

الطبقي ودرجة رضاهم عن الخدمات العامة. كما تتوقف أيضا على طريقة تحليل كل منها، التي قد تكون كمية، كما هو الحال في المسوح السكانية، أو نوعية، كما الحال في بحوث المدركات المرتبطة بالمكانة الاجتماعية وادوارها وحقوق الفئات الأكثر عرضة للانتهاك، مثل: النساء، الأطفال، وذوي الإعاقة.

ثالثا: البيانات والمعلومات المتوفرة عن مظاهر أشكال عدم المساواة في المجتمع الأردني:

توفر المؤسسات البحثية في المجتمع الأردني، الكثير من البيانات والمعلومات عن مظاهر أشكال عدم المساواة، ومن أهم هذه المؤسسات:

3:1: دائرة الاحصاءات العامة، التي تجري كل عشر سنوات تعدادا عاما للسكان والمساكن، يبين توزيع السكان حسب متغيرات السن والجنس والحالة الزواجية والجنسية والإعاقة، ومن الأمثلة عليه تعداد عام 2015، الذي كشف عن كثرة عدد اللاجئين وكبر معدل الإعاقة وارتفاع نسبة زواج القاصرات في المجتمع الأردني([13]). وتجري كذلك مسوحا سنوية منتظمة حول العمالة والبطالة والدخل، وأخرى غير منتظمة كمسح دخل ونفقات الأسرة ومسح السكان والصحة الأسرية، تبين طبيعة علاقة الأفراد بالنشاط الاقتصادي وحالتهم العملية ومستوى رفاهم الاجتماعي ومدى حيازتهم للتأمين الصحي وتلقيهم لخدمات تنظيم الأسرة.

3:2: مركز الملك عبد الله الثاني للتميز، الذي يدير جوائز الملك عبد الله الثاني للتميز ومنها جائزة تمييز الأداء الحكومي والشفافية، التي بينت نتائج مرحلتها السابعة ضعف أداء الوزرات المشاركة بالرغم من تباينه الظاهري ([14]).

3:3: الجامعات، التي تصدر دوريات علمية منتظمة في مجال العلوم الاجتماعية كالجامعة الأردنية، التي تصدر عنها مجلة دراسات. وتشترط على الطلبة الملتحقين ببرامجها الخاصة بالدراسات العليا في مجالات علم الاجتماع والعمل الاجتماعي والمرأة والجريمة وغيرها، إعداد رسائل أو اطروحات جامعية ونشر بحوث حول الظواهر والقضايا والمشكلات الاجتماعية، ويأتي في طليعتها الجامعة الأردنية. وتشارك في عضوية اللجان الوطنية كلجنة مهنية العمل الاجتماعي، التي شكلتها وزارة التنمية الاجتماعية في عام 2015، وضمت في عضويتها ممثلين عن جامعات الأردنية واليرموك والبلقاء التطبيقية والالمانية الأردنية ([15]). وتنظم الملتقيات العلمية المتميزة كالملتقى الخاص بعدم المساواة والاندماج الحضري في الأردن، الذي نظمته الجامعة الأردنية بالتعاون مع اليونسكو خلال الفترة 29-31 تموز 2019.

3:4: المؤسسات التنفيذية، التي تقدم خدمات للمواطنين بموجب تشريعاتها وتعد تقارير سنوية عن انجازاتها، مثل: وزارات التربية والتعليم والصحة والتنمية الاجتماعية والثقافة والشباب، وصناديق المعونة الوطنية والزكاة

والتنمية والتشغيل، وإدارات حماية الأسرة والإصلاح والتأهيل والأحداث بمديرية الأمن العام، وسجل الجمعيات.

3:5: المؤسسات المستقلة عن السلطة التنفيذية، ومنها المركز الوطني لحقوق الإنسان، الذي يعد سنويا تقريرا عن حالة حقوق الإنسان في الأردن، وفريق الرقابة المستقلة على دور ومراكز مؤسسات الرعاية الاجتماعية، والجمعيات المعنية بالشأن الحقوقي الإنساني، والمجلس الوطني لشؤون الأسرة، الذي يعد بالتعاون مع شركائه من القطاعين العام والدولي تقارير المملكة في مجال حقوق الطفل والمسنين.

3:6: المجالس واللجان شبه المستقلة، ومنها المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، واللجنة الوطنية لشؤون المرأة الأردنية.

وعلاوة على المؤسسات اعلاه، فهناك الباحثين المستقلين، اللذين يعدون بحوثهم ودراساتهم لغاية النشر في المجلات العلمية المحكمة. كما أن هناك الورش التعليمية، التي تنظمها المؤسسات، ويترتب عليها مخرجاتها من التقارير، ومن الأمثلة عليها ورشة العمل، المعقودة في الجامعة الأردنية يوم 31 تموز 2019 ، وشارك فيها مجموعة من الأكاديميين والممارسين الميدانيين، وترتب عليها إعلان عمان حول عدم المساواة والاندماج الحضري في الأردن([16]).

الإطار الميداني:

يحتوي الإطار الميداني لهذه الدراسة على ثلاثة اجزاء، وهي:

أولا: مبررات الدراسة واهميتها واهدافها ومشكلتها البحثية ومصطلحاتها ومنهجيتها:

1:1: مبررات الدراسة:

1:1:1: غياب الدراسات، التي بحثت في اشكال اللامساواة ومظاهرها بالمجتمع الأردني من منظور شمولي.

1:1:2: حاجة استجابات اعضاء مجموعات العمل، المشاركين في ورشة عدم المساواة والاندماج الحضري في الأردن، للتدعيم الكمي بنهج الأدلة العلمية.

1:1:3: حاجة الاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية وغيرها من الاستراتيجيات القطاعية الأخرى للمراجعة والتطوير من منظور نتائج الدراسات الشمولية كالدراسة الحالية.

1:1:4: عضوية الأردن في اللجنة الدولية لإدارة التحولات الاجتماعية ([17])، التي تفرض عليه القيام بدراسات شمولية حول اشكال اللامساواة ومظاهرها؛ لأغراض تطبيقية.

1:2: أهمية الدراسة:

1:2:1: سد النقص المعرفي الحاصل في الدراسات المرتبطة بالبحث في أشكال اللامساواة ومظاهرها بالمجتمع الأردني من منظور شمولي.

1:2:2: تدعيم استجابات اعضاء مجموعات العمل، المشاركين في ورشة عدم المساواة والاندماج الحضري في الأردن، التي عقدتها الجامعة الأردنية واليونسكو.

1:2:3تطوير مضمون الاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية وغيرها من الاستراتيجيات القطاعية الأخرى من منظور شمولي خاص بأشكال اللامساواة ومظاهرها في المجتمع الأردني.

1:2:4: إثراء تقارير الأردن المرتبطة بعضويته في اللجنة الدولية لإدارة التحولات الاجتماعية.

1:3: أهداف الدراسة:

للدراسة هدفها العام، الذي تحاول تحقيقه من خلال اجابتها عن سؤالها الرئيس، القائل: ما مستوى أشكال عدم المساواة ومظاهرها في المجتمع الأردني ؟، كما للدراسة ايضا اهدافها الخاصة، التي ستعي لتحقيقها من خلال اجابتها عن أسئلتها الفرعية التالية:

1:3:1: ما مستوى عدم المساواة الاقتصادية في المجتمع الأردني، تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها؟.

1:3:2: ما مســــتوى عدم المساواة السياسية في المجتمع الأردني، وفقا لمؤشرات قياس مظاهرها ؟.

1:3:3: ما مــستوى عدم المساواة الاجتماعية في المجتمع الأردني، بحسب مؤشرات قياس مظاهرها ؟.

1:3:4: ما مستوى عدم المساواة الثقافية في المجتمع الأردني، تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها ؟.

1:3:5: ما مستوى عدم المساواة البيئية في المجتمع الأردني، وفقا لمؤشرات قياس مظاهرها ؟.

1:3:6: ما مـــستوى عدم المساواة المكانية في المجتمع الأردني، بحسب مؤشرات قياس مظاهرها ؟.

1:3:7: ما مـــستوى عدم المساواة المعرفية في المجتمع الأردني، تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها ؟.

1:3:8: ما ترتيب اشكال عدم المساواة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والبيئية والمكانية والمعرفية في المجتمع الأردني، وفقا لمعدلات مستوياتها؟.

1:4: مشكلة الدراسة:

لأشكال اللامساواة ومظاهرها في المجتمع الأردني، مصادر التحقق منها، التي تساعد على قياسها وتحليلها؛ لأغراض نظرية وأخرى تطبيقية. لهذا، فقد جاءت هذه الدراسة للإجابة عن سؤالها الرئيس بفروعه الثمانية، المشار إليه في بند أهدافها.

1:5: مصطلحات الدراسة:

للدراسة مصطلحاتها المحورية، وهي:

1:5:1: **عدم المساواة:** غياب المضاهاة في الوضع بين الأفراد من جهة وبين مجتمعاتهم المحلية من جهة أخرى؛ لظروفهم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية والبيئية والمكانية والمعرفية، الممكن تحديد اشكالها ومظاهرها بموجب نموذج معياري كذلك النموذج المعياري، الذي اعدته الدراسة الحالية والمشار إليه في البند ثانيا من اطارها العملي.

1:5:2: **اشكال عدم المساواة:** تلك الاشكال، التي اوردها التقرير العالمي للعلوم الاجتماعية لسنة 2016، والمشار إليها في البند أولا من الإطار النظري لهذه الدراسة.

1:5:3: **مظاهر عدم المساواة:** تلك المظاهر، التي اوردها التقرير العالمي للعلوم الاجتماعية لسنة 2016، وتتطلب التدليل عليها بحسب ما تبين من معطيات البند ثانيا من الإطار النظري لهذه الدراسة.

1:5:4: **المجتمع الأردني:** ذلك المجتمع الممثل في مجمل علاقاته، التي تنتج عن حصيلة التفاعل بين اعضائه المؤلفين من سكانه المقيمين في اثنى عشرة محافظة، ويترتب عليها نظمه ومؤسساته.

1:6: منهجية الدراسة:

لإجابة الدراسة عن سؤالها الرئيس بفروعه الثامنة، فقد استرشدت بالنموذج العالمي الخاص بقياس اشكال اللامساواة ومظاهرها، وحصرت مجتمعها البحثي المؤلف من تقارير المسوح والبحوث والدراسات ذات العلاقة بإشكال اللامساواة ومظاهرها في المجتمع الأردني، واستعملت طريقة تحليل البيانات والمعلومات المتوفرة عن تباين الوضع الاقتصادي والاجتماعي والثقافي والسياسي والبيئي والمكاني والمعرفي لسكان الأردن ومحافظاته، واعدت نموذجا معياريا لكل شكل يشتمل على اسمه ومؤشرات قياس مظاهرة ومستوياتها وقيمها المتوقعة والفعلية ومصادر التحقق منها، ووظفت بعض معاملات الإحصاء الوصفي(التكرارات، النسب، المتوسطات)؛ لمعالجة بياناتها ومعلوماتها، التي وفرتها نماذجها المعيارية.

ثانيا: نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة من جراء استفائها لبياناتها ومعلوماتها بموجب نماذجها المعيارية إلى النتائج التالية:

2:1: النتيجة الفرعية الأولى:

تشير معطيات الجدول (1) إلى ارتفاع مستوى عدم المساواة الاقتصادية في المجتمع الأردني، تبعا لمظاهرها الخمسة ومؤشرات قياس هذه المظاهر ومستوياتها ودرجاتها المتوقعة والفعلية ؛ لبلوغه 91.66%، مما يعني أن معدلات دخول الأفراد وأسرهم ومستوى معيشتهم ومتوسطات رفاهم الاجتماعي في المجتمع الأردني غير متماثلة أو متشابهة؛ لأسباب قد يكون مردها اقتصاديات مجتمعاتهم المحلية، وطبيعة علاقتهم بالنشاط الاقتصادي، وعدم استهدافهم من قبل المؤسسات المعنية بشؤونهم الاقتصادية والاجتماعية بموجب الأهداف الذكية، مثل: خفض نسبة التفاوت في الدخول بين المحافظات، خفض نسبة اختلاف مستوى المعيشة بين المحافظات، منع حدوث التزايد في اختلاف مستوى المعيشة بين المحافظات، وخفض نسبة التفاوت في الرفاة الاجتماعي بين المحافظات. وبهذه النتيجة تكون الدراسة قد دعمت استجابات اعضاء مجموعة اللامساواة الاقتصادية اللذين شاركوا في ورشة عمل عدم المساواة والاندماج الحضري بالأردن، ووفرت نموذجا من الأهداف الذكية للاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية، واجابت عن سؤالها الفرعي الأول، بقولها: مستوى اللامساواة الاقتصادية في المجتمع الأردني تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها، مرتفع بنسبة بلغت 91.66%.

الجدول(1): مستوى اللامساواة الاقتصادية في المجتمع الأردني تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها

المظهر	مؤشر القياس	مستويات المؤشر ودرجاتها		القيمة الفعلية لمستويات المؤشر	مصادر التحقق من قيم مستويات المؤشر
		المستوى	الدرجة		
تفاوت معدلات الدخول بين المحافظات	نسبة المحافظات التي يقل دخول سكانها (من الأفراد والأسر) عن المتوسط العام للدخول في المملكة	كبيرة	3	3	تقرير مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و2018([18])
		متوسطة	2		
		قليلة	1		
	نسبة المحافظات التي تزيد فيها قيمة معامل"	كبيرة	3	3	
		متوسطة	2		

اختلاف مستوى المعيشة بين المحافظات	جيني" عن معدله العام لمحافظات المملكة	قليلة	1		تقرير مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و 2018
مستوى المعيشة في المملكة ومحافظاتها	قيمة معامل" جيني" للملكة ومحافظاتها على مدار أكثر من فترة زمنية	كبيرة	3		تقرير مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و 2018، وتقرير رؤية الأردن 2025[19]
		متوسطة	2	2	
		قليلة	1		
تزايد الاختلاف في مستوى المعيشة بين المحافظات من فترة زمنية لأخرى	نسبة التغير في قيمة معامل" جيني" بين فترتين زمنتين	مرتفعة	1	1	تقرير مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و 2018، وتقرير رؤية الأردن 2025
		منخفضة	0		
تفاوت معدلات الرفاة الاجتماعي بين المحافظات	نسبة الشريحة الأقل رفاها إلى نسبة الشريحة الأعلى رفاها	كبيرة	2	2	تقرير مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و 2018
		قليلة	1		
المجموع/ المعدل 5	5		12	11 من 12 بنسبة بلغت 91.66%	تقرير الدراسة الحالية

2:2: النتيجة الفرعية الثانية:

يظهر الجدول (2) ارتفاع مستوى عدم المساواة السياسية في المجتمع الأردني، تبعا لمظاهرها الخمسة ومؤشرات قياس هذه المظاهر ومستوياتها ودرجاتها المتوقعة والفعلية؛ لبلوغه 100%، مما قد يدل على سيطرة المتقدمين بالسن على المجالس الوزارية وهيمنة الذكور على المؤسسات السياسية وتوارث المناصب السياسية وضعف الأداء التنموي للحكومات وقلة إقدام المحافظات الأعلى سكانا على تسجيل الجمعيات. وبموجب هذه النتيجة تكون الدراسة قد سندت استجابات اعضاء مجموعة اللامساواة السياسية اللذين شاركوا في ورشة عمل عدم المساواة والاندماج الحضري بالأردن، ووفرت الادلة العلمية لتقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2016 في جانبه المتعلق بمعدلات المشاركة السياسية في الأردن، واجابت عن سؤالها الفرعي

الثاني، بقولها: مستوى اللامساواة السياسية في المجتمع الأردني تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها، مرتفع جدا بنسبة بلغت 100%.

الجدول(2): مستوى اللامساواة السياسية في المجتمع الأردني وفقا لمؤشرات قياس مظاهرها

المظهر	مؤشر القياس	مستويات المؤشر ودرجاتها		القيمة الفعلية لمستويات المؤشر	مصادر التحقق من قيم مستويات المؤشر
		المستوى	الدرجة		
ضعف معدلات عضوية الشباب في مجلس الوزراء	متوسط سن من شغلوا وظيفة الوزير	كبير	2	2	تقرير دراسة رطروط حول خصائص من شغلوا وظيفة وزير لأول مرة في الأردن([20])
		صغير	1		
انخفاض معدلات المشاركة السياسية للمرأة	معدلات المشاركة السياسية للإناث، مقارنة بمثيلاتها للذكور	مرتفعة	1		تقرير دراسة رطروط وجبر حول تأنيث فقر الدخل في الأردن ([21])
		منخفضة	2	2	
تفاوت معدلات تسجيل الجمعيات بين المحافظات	رتبة المحافظات الأقل سكانا في تسجيل الجمعيات	الأولى	2	2	تقرير دراسة رطروط والشنيكات حول حجم السكان وعلاقته بتسجيل الجمعيات([22])
		الأخيرة	1		
توارث المناصب السياسية	نسبة من شغلوا وظيفة الوزير وكان لهم اقارب من الدرجة الأولى سبق لهم أن شغلوا مناصب رفيعة في الدولة	كبيرة	3	3	تقرير دراسة رطروط حول خصائص من شغلوا وظيفة وزير لأول مرة في الأردن
		متوسطة	2		
		قليلة	1		
ضعف الأداء التنموي	مدى انحراف السلطة التنفيذية عن الأهداف الإنمائية للألفية	يوجد انحراف	1	1	تقرير دراسة رطروط والشنيكات حول ترتيب الدول العربية في تسجيل الجمعيات .... وعلاقته بإدارة الحكم
		لا يوجد انحراف	0		

					والأداء التنموي وحجم السكان فيها
المجموع/ المعدل 5	5		10	10 من 10 بنسبة بلغت 100%	تقرير الدراسة الحالية

2:3: النتيجة الفرعية الثالثة:

يبين الجدول(3) ارتفاع مستوى عدم المساواة الاجتماعية في المجتمع الأردني، تبعا لمظاهرها الخمسة ومؤشرات قياس هذه المظاهر ومستوياتها ودرجاتها المتوقعة والفعلية؛ لبلوغه 83.33%، مما قد يشير إلى كبر معدلات الفئات الاجتماعية العرضة والمعرضة للمخاطر الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع الأردني، وإلى ضعف مستوى جودة الخدمات الصحية والتعليمية والعدلية والاجتماعية في الأردن. وسندا لهذه النتيجة تكون الدراسة قد دعمت استجابات اعضاء مجموعة اللامساواة الاجتماعية اللذين شاركوا في ورشة عمل عدم المساواة والاندماج الحضري بالأردن، وكشفت عن حاجة الاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية للمراجعة والتطوير، واجابت عن سؤالها الفرعي الثالث، بقولها: مستوى اللامساواة الاجتماعية في المجتمع الأردني تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها، مرتفع بنسبة بلغت 83.33%.

الجدول(3): مستوى اللامساواة الاجتماعية في المجتمع الأردني وفقا لمؤشرات قياس مظاهرها

المظهر	مؤشر القياس	مستويات المؤشر ودرجاتها		القيمة الفعلية لمستويات المؤشر	مصادر التحقق من قيم مستويات المؤشر
		المستوى	الدرجة		
فقر المرأة	نسبة النساء فقيرات الدخل المتلقيات للعون الاجتماعي	كبيرة	3	3	تقرير دراسة رطروط وجبر حول تأنيث فقر الدخل في الأردن
		متوسطة	2		
		قليلة	1		
عمل الأطفال	رتبة الأردن في خفض معدلات عمل الأطفال على المستوى العربي	في ذيل القائمة	3		
		في وسط القائمة	2		

		في طليعة القائمة	1	1	تقرير التنمية الإنسانية العربية لعام 2016([23])
احتجاز الأحداث	نسبة التغير في معدلات الاحداث المحتجزين في النظارات ودور تأهيل الأحداث	مرتفعة	1	1	تقرير دراسة رطروط حول أثر قانون الأحداث في خفض معدلات الأحداث المحتجزين([24])
		منخفضة	0		
تفشي الفقر	نسبة الشريحة الأقل رفاها إلى نسبة الشريحة الأعلى رفاها	كبيرة	2	2	تقرير مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و2018
		قليلة	1		
ضعف تميز أداء الوزارات وشفافيتها	معدل تميز أداء الوزارات وشفافيتها وفق نتائجها في المرحلة السابعة من جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز	منخفض	3	3	تقرير مركز الملك عبدالله الثاني للتميز بخصوص نتائج الوزارات
		متوسط	2		
		مرتفع	1		
المجموع/ المعدل 5	5		12	10 من 12 بنسبة بلغت 83.33%	تقرير الدراسة الحالية

2:4: النتيجة الفرعية الرابعة:

تعكس معطيات الجدول(4) ارتفاع مستوى عدم المساواة الثقافية في المجتمع الأردني، تبعا لمظاهرها الخمسة ومؤشرات قياس هذه المظاهر ومستوياتها ودرجاتها المتوقعة والفعلية؛ لبلوغه 90.90%، مما قد يدل على عرضة وتعرض النساء واللاجئين والأطفال المولدين خارج إطار الزواج وغيرهم من الفئات المستضعفة الأخرى للتمييز. وبهذه النتيجة تكون الدراسة قد دعمت استجابات اعضاء مجموعة اللامساواة الثقافية اللذين شاركوا في ورشة عمل عدم المساواة والاندماج الحضري بالأردن، وبرهنت على صحة الملاحظات التي سجلتها لجان الأمم المتحدة على تقارير الأردن في مجالات حقوق النساء واللاجئين والأطفال، وأوجدت القناعة بضرورة التأكد من أثر قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة لسنة 2017، واجابت عن سؤالها

الفرعي الرابع، بقولها: مستوى اللامساواة الثقافية في المجتمع الأردني تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها، مرتفع بنسبة بلغت 90.90%.

الجدول(4): مستوى اللامساواة الثقافية في المجتمع الأردني وفقا لمؤشرات قياس مظاهرها

المظهر	مؤشر القياس	مستويات المؤشر ودرجاتها		القيمة الفعلية لمستويات المؤشر	مصادر التحقق من قيم مستويات المؤشر
		المستوى	الدرجة		
العنف ضد المرأة	مستوى اداء نظام وقاية المرأة وحمايتها من العنف	منخفض	3	3	تقرير دراسة رطروط والشنيكات حول مستوى اداء نظام وقاية المرأة وحمايتها من العنف([25])
		متوسط	2		
		مرتفع	1		
قلة حجم المليكة العقارية للمرأة	معدل المليكة العقارية للإناث مقارنة بنظيره للذكور	منخفض	3	3	تقرير مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و2018
		متوسط	2		
		مرتفع	1		
قابلية حقوق اللاجئين للانتهاك	مدى المصادقة على الاتفاقية الدولية لحقوق اللاجئين	صادقت الدولة على الاتفاقية	0		تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي حول التنمية البشرية لعام 2018([26])
		لم تصادق الدولة على الاتفاقية	1	1	
قابلية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة للانتهاك	مدى صدور قانون لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة	صدر	0	0	قانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة رقم 20 لسنة 2017
		لم يصدر	1		
التمييز ضد حقوق الأطفال	مدى استجابة السياسات والممارسات الخاصة بتحضين الأطفال	منخفضة	3	3	تقرير دراسة العلوان حول تقييم السياسات والممارسات الأردنية
		متوسطة	2		

المولدين خارج إطار الزواج	المولدين خارج إطار الزواج لنهج حقوق الطفل	مرتفعة	1		الخاصة بتحضين الأطفال المولدين خارج إطار الزواج([27])
المجموع/ المعدل 5	5		11	10 من 11 بنسبة بلغت %90.90	تقرير الدراسة الحالية

2:5: النتيجة الفرعية الخامسة:

تشير معطيات الجدول (5) إلى انخفاض مستوى عدم المساواة البيئية في المجتمع الأردني، تبعا لمظاهرها الخمسة ومؤشرات قياس هذه المظاهر ومستوياتها ودرجاتها المتوقعة والفعلية؛ لبلوغه صفر%؛ لأسباب قد يكون مردها حسن إدارة الموارد المالية وانتشار البلديات في مختلف مناطق المملكة وتنفيذ المشاريع البيئية الممولة من خارج الموازنة العامة للدولة. وبهذه النتيجة تكون الدراسة قد كشفت عن مضي الأردن قدما في مجال تحقيق الأهداف العالمية للتنمية المستدامة المرتبطة بالجانب البيئي، وبينت عدم صحة استجابات اعضاء مجموعة اللامساواة البيئية اللذين شاركوا في ورشة عمل عدم المساواة والاندماج الحضري بالأردن، واجابت عن سؤالها الفرعي الخامس، بقولها: مستوى اللامساواة البيئية في المجتمع الأردني تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها، منخفض جدا بنسبة بلغت 0%.

الجدول(5): مستوى اللامساواة البيئية في المجتمع الأردني وفقا لمؤشرات قياس مظاهرها

المظهر	مؤشر القياس	مستويات المؤشر ودرجاتها		القيمة الفعلية لمستويات المؤشر	مصادر التحقق من قيم مستويات المؤشر
		المستوى	الدرجة		
شح المياه	نسبة التغير في معدلات التزود المائي للأغراض المنزلية والبلدية	مرتفعة	0	0	كتيب الأردن بالأرقام 2018 و2017([28])
		منخفضة	1		
تقلص حجم مساحة	نسبة التغير في حجم مساحة المحميات الرعوية	مرتفعة	0	0	كتيب الأردن بالأرقام 2018 و2017
		منخفضة	1		

المحميات الرعوية					
كثرة المحميات الرعوية المحتاجة لإعادة تأهيلها	نسبة التغير في حجم مساحة المحميات المعاد تأهيلها	مرتفعة	0	0	كتيب الأردن بالأرقام 2018 و2017
		منخفضة	1		
كبر حصة الفرد من النفايات	نسبة التغير في حجم حصة الفرد من النفايات	مرتفعة	1		كتيب الأردن بالأرقام 2018 و2017
		منخفضة	0	0	
كبر كميات النفايات المحتاجة لجمعها	نسبة التغير في كميات النفايات المحتاجة لجمعها	مرتفعة	1		كتيب الأردن بالأرقام 2018 و2017
		منخفضة	0	0	
المجموع/ المعدل 5	5		5	صفر من 5 بنسبة بلغت 0%	تقرير الدراسة الحالية

2:6: النتيجة الفرعية السادسة:

يظهر الجدول (6) ارتفاع مستوى عدم المساواة المكانية في المجتمع الأردني، تبعا لمظاهرها الخمسة ومؤشرات قياس هذه المظاهر ومستوياتها ودرجاتها المتوقعة والفعلية؛ لبلوغه 100%؛ لأسباب قد يكون مردها غياب التوازن الجغرافي والسكاني بين اقاليم المملكة واستمرار تدفق موجات الهجرة الداخلية من القرى إلى المدن وضعف سياسات استعمالات الأرضي وخلو قانون الجمعيات من المواد الخاصة بضبط العامل السكاني. وبموجب هذه التنجية تكون الدراسة قد دعمت استجابات اعضاء مجموعة اللامساواة المكانية اللذين شاركوا في ورشة عمل عدم المساواة والاندماج الحضري بالأردن، واجابت عن سؤالها الفرعي السادس، بقولها: مستوى اللامساواة المكانية في المجتمع الأردني تبعا لمؤشرات قياس مظاهرها، مرتفع جدا بنسبة بلغت 100%.

الجدول(6): مستوى اللامساواة المكانية في المجتمع الأردني وفقا لمؤشرات قياس مظاهرها

المظهر	مؤشر القياس	مستويات المؤشر ودرجاتها	القيمة الفعلية	مصادر التحقق من قيم مستويات المؤشر

		المستوى	الدرجة	لمستويات المؤشر	
تلاشي الريف	نسبة سكان الريف إلى سكان الحضر	قليلة	1	1	تقرير مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و2018
		كبيرة	0		
تفاوت حجم السكان بين الأقاليم	مدى تساوي حجم السكان بين الأقاليم	يوجد تساوي	0		تقرير التعداد العام للسكان والمساكن لعام 2015
		لا يوجد تساوي	1	1	
فقر سكان الريف	مدى المضاهاة بين متوسط دخول سكان الحضر ومتوسط دخول سكان الريف	توجد مضاهاة	0		تقرير مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و2018
		لا توجد مضاهاة	1	1	
الفقر في مناطق الأطراف البعيدة عن العاصمة	تكرار معدلات الفقر في محافظات بعينها	يوجد تكرار	1	1	تقرير دراسة رطروط حول معدلات الفقر والبطالة([29])
		لا يوجد تكرار	0		
تباين معدلات تسجيل الجمعيات بين المحافظات	حصة المحافظات الأكثر سكانا من الجمعيات	كبيرة	0		تقرير دراسة رطروط والشنيكات حول حجم السكان وعلاقته بتسجيل الجمعيات
		صغيرة	1	1	
المجموع/ المعدل 5	5		5	5 من 5 بنسبة بلغت 100%	تقرير الدراسة الحالية

2:7: النتيجة الفرعية السابعة:

يبين الجدول(7) أن مستوى عدم المساواة المعرفية في المجتمع الأردني، تبعا لمظاهرها الخمسة ومؤشرات قياس هذه المظاهر ومستوياتها ودرجاتها، كان متوسطا؛ لبلوغه57.14%، مما يؤكد صحة استجابات اعضاء مجموعة اللامساواة المعرفية اللذين شاركوا في ورشة عمل عدم المساواة والاندماج الحضري بالأردن، وتمكن الدراسة من الإجابة عن سؤالها الفرعي السابع.

الجدول(7): مستوى اللامساواة المعرفية في المجتمع الأردني وفقا لمؤشرات قياس مظاهرها

المظهر	مؤشر القياس	مستويات المؤشر ودرجاتها		القيمة الفعلية لمستويات المؤشر	مصادر التحقق من قيم مستويات المؤشر
		المستوى	الدرجة		
تسرب الأطفال من التعليم الابتدائي	معدل تسرب الأطفال من التعليم الابتدائي	مرتفع	3		تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لعام 2018 بخصوص التنمية البشرية
		متوسط	2		
		منخفض	1	1	
تباين معدلات الالمام بالقراءة والكتابة بحسب النوع الاجتماعي	نسبة المام الذكور بالقراءة والكتابة مقارنة بمثليتها للإناث	متطابقة نسبيا	0	0	تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لعام 2018 بخصوص التنمية البشرية
		غير متطابقة	1		
تباين معدلات الأمية بين الجنسين	نسبة الأميين الذكور مقارنة بمثليتها للأميات الإناث	متطابقة	0		كتيب الأردن بالأرقام 2018
		غير متطابقة	1	1	
تباين معدلات استعمال الأنترنت بين الجنسين	نسبة الذكور اللذين يستعملون الانترنت مقارنة بمثليتها للإناث	متطابقة	0		كتيب الأردن بالأرقام 2018
		غير متطابقة	1	1	
تباين معدلات أداء طلبة الصف الثامن المشاركين في الامتحانات الدولية للعلوم والرياضيات بحسب النوع الاجتماعي	متوسط أداء الطلبة في الامتحانات الدولية للعلوم والرياضيات مقارنة بنظيره للطالبات	متطابق	0		تقرير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لعام 2016بخصوص التنمية الإنسانية العربية
		غير متطابق	1	1	
المجموع/ المعدل 5	5		7	4 من 7 بنسبة بلغت 57.14%	تقرير الدراسة الحالية

2:8: النتيجة الفرعية الثامنة:

تعكس معطيات الجدول(8) حصيلة ترتيب اشكال اللامساواة في المجتمع الأردني وفقا لمعدلات مستوياتها، التي كانت على النحو التالي: اللامساواة السياسية والمكانية في الدرجة الأولى، وتلاها اللامساواة الاقتصادية في الدرجة الثانية، ثم اللامساواة الثقافية في الدرجة الثالثة، واللامساواة الاجتماعية في الدرجة الرابعة، واللامساواة المعرفية في الدرجة الخامسة، واللامساواة البيئية في الدرجة السادسة والاخيرة.

الجدول(8): ترتيب اشكال اللامساواة في المجتمع الأردني وفقا لمعدلات مستوياتها

الشكل	المعدل(%)	الرتبة	معدل الشكال مقارنة بمعدل الأشكال جمعيها
عدم المساواة السياسية	100	الأولى	أعلى من معدله العام
عدم المساواة المكانية	100	الأولى	أعلى من معدله العام
عدم المساواة الاقتصادية	91.66	الثانية	أعلى من معدله العام
عدم المساواة الثقافية	90.90	الثالثة	أعلى من معدله العام
عدم المساواة الاجتماعية	83.33	الرابعة	أعلى من معدله العام
عدم المساواة المعرفية	57.14	الخامسة	أقل من معدله العام
عدم المساواة البيئية	0	السادسة	أقل من معدله العام
المعدل العام لأشكال عدم المساواة	74.71		

وبناء على النتائج الثمان المشار إليها أعلاه، تكون الدراسة قد اجابت عن سؤالها الرئيس بقولها التالي: مستوى أشكال عدم المساواة السياسية والمكانية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية في المجتمع الأردني، مرتفع؛ لتجاوز معدلات كل منها معدلها العام باستثناء شكلي عدم المساواة البيئية والمعرفية، اللذين كان مستواهما منخفض.

ثالثا: توصيات الدراسة:

تمخض عن نتائج الدراسة جملة من التوصيات أهمها:

1: 3: قيام الحكومة الأردنية بإعداد استراتيجية وطنية للحد من عدم المساواة السياسية ومظاهرها، وأخرى للحد من عدم المساواة المكانية ومظاهرها.

3:2: قيام الحكومة الأردنية بمراجعة الاستراتيجية الوطنية للحماية الاجتماعية وتطويرها؛ لتشتمل على الأهداف الذكية ومؤشرات ادائها كتلك الأهداف، التي صاغتها هذه الدراسة في مجال الحد من اللامساواة الاقتصادية.

3:3: إعداد الحكومات الأردنية لبياناتها الوزارية وخططها التنموية ورسائلها الاتصالية بنهج مؤشرات أشكال اللامساواة ومظاهرها.

3:4: بناء القدرة الفنية لمنظمات المجتمع المدني الأردنية من الجمعيات الحقوقية والأحزاب السياسية، في مجال قياس أشكال اللامساواة ومظاهرها.

3:5: تدريس طلبة علم الاجتماع والعمل الاجتماعي والخدمة الاجتماعية والعلوم السياسية والأنثروبولوجيا، مساق اجباري حول أشكال اللامساواة ومظاهرها في المجتمع الأردني.

3:6: تعميم اليونسكو لهذه الدراسة على شركائها من الدول العربية؛ بدافع إجراء دراسات مماثلة للدراسة الحالية في منهجها، مما قد يساعد على عقد المقارنات المعيارية بين الدول العربية.

الهوامش:

(1): الأمم المتحدة، (2002)، حقوق الإنسان (مجموعة صكوك دولية)، المجلد الأول، الجزء الأول، جنيف، ص 94-106.

(2): رطروط، فواز وختام سالم الشنيكات،(2018)، ترتيب الدول العربية في تسجيل الجمعيات ونموها واستدامتها وعلاقته بإدارة الحكم والأداء التنموي وحجم السكان فيها، مجلة الإعلام والعلوم الاجتماعية المتخصصة، المجلد 3، العدد 2، المعهد العلمي للتدريب المتقدم والدراسات، كولامبور، ص 106.

(3): الأمم المتحدة، الجمعية العامة،(2015)، تحويل عالمنا: خطة التنمية المستدامة لعام 2030، ص 18-19.

(4): منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة،(2016).، ملخص التقرير العالمي للعلوم الاجتماعية، ص 3-6.

(5) كيلله وكوفالسون ،(1976)، المادية التاريخية (دراسة في نظرية المجتمع الماركسية)، ترجمة الياس شاهين، دار التقدم، موسكو، ط 2.

(6): انجلس، فريدرك،(1986)، أصل العائلة والملكية الخاصة والدولة، ترجمة الياس شاهين، دار التقدم، موسكو.

(7): مومجيان،خانتشيك، (1981) ، مراحل التاريخ ، ترجمه الى العربية فرع طشقند لدار التقدم، دار التقدم، موسكو.

(8): كريب،إيان، (1999)، النظرية الاجتماعية: من بارسونز إلى هابرماس، ترجمة محمد حسين غلوم ، مراجعة محمد عصفور ،عالم المعرفة، العدد 244، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.

(9): المرجع السابق.

(10): بوبوف، س. ي،(1971)، نقد علم الاجتماع البرجوازي، ترجمة نزار عيون السود، دار دمشق للطباعة والنشر، دمشق.

(11): منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة،(2016).، مرجع سبق ذكره، ص 5.

(12): بني مفرج، انعام،(2019)، أوجه عدم المساواة الاقتصادية في الأردن، ورقة عمل مقدمة لورشة عمل عدم المساواة والاندماج الحضري في الأردن المعقودة في الجامعة الأردنية خلال الفترة 29- 31 تموز 2019.

(13): دائرة الإحصاءات العامة،(2016)، تقرير النتائج الرئيسية للتعداد العام للسكان والمساكن 2015.

(14): مركز الملك عبدالله الثاني للتميز،(2018)، أداء الوزرات في المرحلة السابعة من جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية(تقرير غير منشور).

(15): رطروط، فواز،(2017)، أهداف مهننة العمل الاجتماعي الأردني وأنشطتها التنفيذية والتغذية الراجعة عليهما من وجهة نظر بعض الأكاديميين والممارسين الاجتماعيين، مجلة الإعلام والعلوم الاجتماعية للأبحاث التخصصية، المجلد 2، العدد 2، المعهد العلمي للتدريب المتقدم والدراسات، كولامبور.

(16): الجامعة الأردنية واليونسكو،(2019)،إعلان عمان حول عدم المساواة والاندماج الحضري في الأردن.

(17): رطروط، فواز،(2017)، تقييم إدارة التحولات الاجتماعية في الدول العربية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة بالجزائر، المجلد 9، العدد 28 ، ص 21-36.

(18): دائرة الإحصاءات العامة،(2019)، مسح السكان والصحة الأسرية لعامي 2017 و2018.

(19): وزارة التخطيط والتعاون الدولي،(2015)، رؤية الأردن 2025.

(20): رطروط، فواز،(2019)، خصائص من شغلوا وظيفة وزير لأول مرة في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية، مجلة العلوم السياسية والقانون، المجلد 10، المركز الديمقراطي العربي- ألمانيا-، برلين، ص 291- 315.

(21): رطروط، فواز ورانيا جبر،(2018) ، تأنيث فقر الدخل في الأردن بين نتائج دراسات تقييمه ومخرجات التدخلات المؤسسية لمعالجته، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد الثالث، المركز الديمقراطي العربي - المانيا، برلين، ص 43-60.

(22): رطروط، فواز وختام سالم الشنيكات،(2019)، حجم السكان وعلاقته بتسجيل الجمعيات وعددها التراكمي في المملكة الأردنية الهاشمية ومحافظاتها، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والابحاث، العدد الرابع، المركز الديمقراطي العربي- المانيا-، برلين ، ص 136- 158 .

(23): برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،(2017)، تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2016: الشباب وآفاق التنمية واقع متغير.

(24): رطروط، فواز ،(2019)، أثر قانون الأحداث رقم 32 لسنة 2014 في رفع معدلات تحويل قضايا الأحداث في إطار الإجراءات القضائية وخفض معدلات الأحداث المحتجزين وعلاقته بالتخطيط لقطاع عدالة الأحداث الأردني، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والابحاث، العدد الخامس، المركز الديمقراطي العربي- المانيا-، برلين، ص 123-146.

(25): رطروط، فواز و ختام سالم الشنيكات،(2016)، أداء نظام وقاية المرأة وحمايتها من العنف والتخطيط له في الأردن، مجلة الإعلام والعلوم الاجتماعية للأبحاث التخصصية، المجلد 1، العدد 3، المعهد العلمي للتدريب المتقدم والدراسات، ماليزيا، ص 75-116.

(26): برنامج الأمم المتحدة الإنمائي،(2018)، أدلة التنمية البشرية ومؤشراتها(التحديث الإحصائي لعام 2018).

(27): العلوان، خالد حسين، (2019)، تقييم السياسات والممارسات الأردنية الخاصة بتحضين الأطفال المولدين خارج إطار الزواج من منظور مبادئ اتفاقية حقوق الطفل ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية للرعاية البديلة للأطفال، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 8، المركز الديمقراطي العربي- المانيا-، برلين ، 78-96.

(28): انظر: دائرة الإحصاءات العامة، 2018، الأردن بالأرقام 2018. دائرة الإحصاءات العامة، 2017، الأردن بالأرقام 2017.

(29): رطروط، فواز ،(2019)، مستوى الارتباط بين معدلات الفقر والبطالة : حالة الأردن، ورقة عمل مقدمة لورشة عمل عدم المساواة والاندماج الحضري في الأردن المعقودة في الجامعة الأردنية خلال الفترة 29- 31 تموز 2019.

أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي
دراسة ميدانية على مجموعة شركات المحمول في فلسطين

The effect of psychological capital in organizational commitment
A Field Study on a group of mobile companies in Palestine

تمارا محمد محمود زقوت، طالبة ماجستير، جامعة عين شمس، مصر.
إشراف: أ. د./ ممدوح عبد العزيز رفاعي، جامعة عين شمس، مصر.

الملخص:

الهدف من الدراسة الحالية تسليط الضوء على مشكلة الالتزام التنظيمي التي تعاني منها معظم المؤسسات نتيجة المتغيرات والتطورات المحيطة في بيئة العمل، والتي أصبحت تنظر إليها المنظمات على أنها مصدر قلق مستمر، حيث تشير الدراسات الحديثة إلى أهمية دور رأس المال النفسي باعتباره مفهومًا حديثًا يسعى الي تطوير السمات الشخصية للأفراد، ويهتم بالنواحي النفسية والبدنية، حيث أشارت الدراسات الي أهميته التي لا تقل عن رأس المال التقليدي التي تمتلكه أي منظمة لأنه يقوم على عنصر مهم جدًا، وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل عن: ما مدى تأثير رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي على العاملين في شركتي وطنية وجوال ؟ ، وتختص هذه الدراسة بمعرفة أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي لدى شركات المحمول الفلسطينية، لذا كان على الباحثة إبراز أهمية رأس المال النفسي، ومدي تأثيره في الالتزام التنظيمي، واستخدمت الباحثة رأس المال النفسي كمتغير مستقل وأبعاده (الكفاءة الذاتية ، التفاؤل، الأمل، المرونة) ، والالتزام التنظيمي كمتغير تابع وأبعاده (الالتزام الفعال، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري)، وكان مجتمع الدراسة (419) مفردة، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة قوامها (201) مفردة، وأسفرت نتائج التحليل الإحصائي مجموعة من النتائج أهمها، أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي بأبعاده المختلفة في الالتزام التنظيمي عند دلالة إحصائية (0.05).

الكلمات المفتاحية: رأس المال النفسي، الكفاءة الذاتية، الالتزام التنظيمي.

Abstract:

This study focuses on the problem of the organizational commitment that most institutions suffer as a result of changes and developments in the work environment، which are considered by the organizations as a constant concern. Recent studies point to the importance of the concept of psychological capital as a modern concept that seeks to develop personality traits For individuals، and is concerned with the psychological and physical aspects where the studies pointed to the importance of not less than the traditional capital owned by any organization because it is based on a very important element، The problem of research is to ask: What is the impact of psychological capital on the organizational commitment on the employees of Wataniya and Jawwal? The researcher used psychological capital as an independent variable and its dimensions (self-efficacy, optimism, hope, resilience). Organizational commitment as a dependent variable and its dimensions (effective commitment, continuing commitment، normative commitment)، and The study population consisted of (419), a simple random sample of (201) was withdrawn. To achieve the objectives of the study, the group of hypotheses was

tested based on descriptive statistics, multiple regression analysis، The results of the statistical analysis revealed a set of results، the most important of which is that there is a statistically significant effect of the psychological capital of its different dimensions in the organizational commitment at (0.05).

المقدمة:

يعد رأس المال النفسي من الدراسات الحديثة المهمة في الفكر الإداري الحديث، فهو كمصطلح نتيجة لتطور الأدبيات العلمية، في علم النفس الإيجابي، والسلوك التنظيمي الإيجابي، والذي يركز بدوره على طبيعة الأفراد من حيث سماتهم الشخصية، والجوانب الإيجابية في حياتهم، للوصول بهم إلى الكفاءة الذاتية التي تحقق الأمل والتفاؤل والمرونة، ومن هذا المنطلق بدأ الباحثون بالبحث عن المدخلات التي يمكن الاستفادة منها والتحكم بها واستثمارها لصالح المنظمة، وكانت جميع هذه الأفكار تدور حول كيفية تخفيف العبء والإجهاد على الأفراد، وحيازة رضاهم عن العمل ودعم رفاهيتهم في المنظمة، وتحقيق التزامهم التنظيمي الذي يكفل تعزيز القوة التنافسية للمنظمة، والتخفيف من ظاهرة دوران العمل، كما أنه لا يمكن تجاوز عامل مهم من هذه المدخلات وهو العوامل الشخصية التي تؤثر في نفسية الأفراد ودوافعهم نحو العمل.

حيث اجتذب رأس المال النفسي الاهتمام من قبل الباحثين في الآونة الأخيرة في مجال إدارة الموارد البشرية، بسبب التأثير الإيجابي على العديد من المتغيرات الشخصية والتنظيمية مثل: (الإنتاجية، التحفيز، الأداء الوظيفي، الالتزام التنظيمي، جودة الحياة الوظيفية) [1]، كما يعتبر رأس المال النفسي نتيجة لتطور مفهوم علم النفس الإيجابي، حيث كان لعلم النفس الإيجابي صدى حقيقيًا في كثير من المجالات كالتعليم والصحة والرياضة والجيش والحياة بشكل عام، وفي مطلع القرن الحادي عشر ومنذ الحرب العالمية الثانية ركز علم النفس الايجابي على علاج السلوك المختل ومحاولة علاجه، وقدم علم النفسي الإيجابي الكثير من الأبحاث والدراسات التي لاقت انتشارًا واسعًا في المجلات العلمية حتي توصلت إلى تطبيق الدراسات على الأفراد الأصحاء في مجال العمل، وكيفية جعلهم اكثر سعادة وإنتاجية وإبداع، ولديهم قدرة على التعايش والعمل والمحبة والعطاء، وقدم علم النفس الإيجابي المزيد من الأبحاث والدراسات التي ركزت على طبيعة السمات الشخصية للأفراد ورفاهيتهم وإنتاجيتهم وأدائهم بالعمل وإدراكهم الكامل لمكانتهم، ولقت هذه الدراسات صدى واسعًا في جميع المجالات حتى أصبحت ذات صلة بعلم الإدارة والسلوك التنظيمي الإيجابي [2]، كما أنه تطور وصولًا إلى السلوك التنظيمي الإيجابي و هو مفهوم شامل يسلط الضوء على المزيد من البناء الإيجابي، وهو القوة الإيجابية الموجهة نحو التركيز على نقاط القوة والقدرات النفسية التي يمكن قياسها وتطويرها وإدارتها بفعالية لتحسين الأداء في مكان العمل [3]، ويحاول فهم وإدراك تصرفات الأفراد تجاه عملهم بالمنظمة، ومدى رضاهم عن هذا العمل، من خلال فهم اتجاهاتهم الفكرية والسلوكية وقيمهم الأخلاقية، والممارسات التي يقومون بها بالمنظمة، مع كيفية تعاملهم كأفراد وجماعات [4].

مشكلة الدراسة:

تدور مشكلة الدراسة حول العديد من التعقيدات التي تعاني منها المنظمة الفلسطينية، مثل: وجود عوائق تعيق التقدم التكنولوجي، ومواكبة التغيرات السريعة في بيئة العمل، ورغبة المنظمة الملحة نحو إثبات كفاءتها في سوق العمل، وغياب التقدير وإهمال الجوانب النفسية والمعنوية للأفراد، وعدم الإدراك للمفاهيم الأساسية للدراسة، لاسيما رأس المال النفسي وأبعاده الإيجابية، أدى إلى ضعف الإيجابيات في العمل، والشعور بعدم الارتياح والاستقرار النفسي، مما شكل عبئًا على كاهل المورد البشري، أثر على التزامه التنظيمي نحو المنظمة، ودفعه لترك العمل والبحث عن فرص بديلة، مما سبق يتضح أن هناك قصور في توافر أبعاد رأس المال النفسي أثرت سلبيًا على الالتزام التنظيمي لدي الأفراد في شركتي وطنية وجوال.

وتتلخص مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1- ما مدى تأثير رأس المال النفسي في أبعاد الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركات المحمول الفلسطينية؟.

2- ما مستوى رأس المال النفسي لدي الأفراد العاملين في شركتي وطنية وجوال؟

3- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدي الأفراد العاملين في شركتي وطنية وجوال؟

فروض الدراسة:

ويمكن من خلال التساؤلات صياغة الفرض الرئيس للدراسة وهو:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي بأبعاده المختلفة (الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة) في الالتزام التنظيمي".

أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تتناول رأس المال النفسي وأبعاده، وتحاول أن تحدد العلاقة في الالتزام التنظيمي في شركات المحمول الفلسطينية.

تعد مساهمة ذات أهمية كبيرة في حياة المنظمة والموارد البشرية، وأظهرت الحاجة الماسة لهذه الدراسة من خلال الكشف عن أهمية رأس المال النفسي بأبعاده، لما فيه من أثر على نجاح المنظمات وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وتعد هذه الدراسة ومن خلال الاطلاع على المخزون المعرفي للدراسات السابقة، وانطلاقة لتقليل الفجوة البحثية بين رأس المال النفسي والالتزام التنظيمي.

إن إعداد وتوفير مثل هذه الدراسة يعتبر إضافة للدراسات العربية، حيث يمكن للدراسات المستقبلية الاعتماد عليها والاستفادة منها، وعلى حد علم الباحثة لم يتم عمل دراسات سابقة تبحث مدى تأثير رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي، لذلك تعد هذه الدراسة ذات أهمية معرفية قصوى في هذا المجال.

أولًا: الإطار النظري للدراسة:

مفهوم رأس المال النفسي PsyCap Definition:

ظهر مفهوم رأس المال النفسي كوصف للخواص التي تدور حول الشخصية والتي من شأنها التأثير إيجابيًا في رفع معدل الإنتاج، وكيفية تعظيم الأرباح من خلال استثمار المورد البشري، وكانت فكرته أن يضاعف الأجر للعمال على مستوى إنتاجيتهم للعمل، وبذلك يحفزهم للعمل أكثر، ويعتقد الاقتصاديون أن المورد البشري هو الحافز على رفع كفاءة الأداء ومعدل الإنتاجية، وأن هذه الطاقات تحتاج إلى قوة بدنية ونفسية، من هنا بدأ الوعي لأهمية الجوانب النفسية والمعنوية بالعمل وقدرتها على تطوير الأداء الفردي[5]، حيث يمثل رأس المال النفسي المهارات الشخصية بما في ذلك الاقتصادية والبشرية والاجتماعية في المنظمة لتحقيق الكفاءة [6]، وهو العلم الذي يدرس السمات النفسية الإيجابية والقابلة للتطور من حيث الأداء، ولها دورها في المساهمة في مواجهة التحديات الراهنة التي تمتد إلى الحصول على الميزة التنافسية المستدامة[7]، فهو يعبر عن حالة الفرد النفسية القابلة للتطور والموجهة إيجابيًا وتتميز بوجود الكفاءة الذاتية وامتلاك الثقة على النجاح، وتحقيق الهدف مع الرغبة للتحدي واختيار المهام الصعبة والنجاح الحالي والمستقبلي، والأمل لإعادة توجيه المسارات والمرونة في حال التعرض للمشكلات والصعوبات[8].

أهمية رأس المال النفسي:

إن أهمية رأس المال النفسي للقيادة والمرؤوسين تسعى لتحقيق حالة من الترابط تعمل على ارتقاء رأس المال النفسي وتعزيز مفهوم علم النفس الإيجابي، كما أن الأفراد المرؤوسين يكتسبون معارفهم وخبراتهم من النماذج الموثوقة، مثل القيادة الموثوق بها، ويتعلمون منها في محاولة للاقتداء بهم، وفي هذه الحالة يقتاد المرؤوس بالقيادة ويحاول أن يتعلم منها، فهي التي تنمي حب العمل وتعزز لديهم الشعور بالإيجابية والسعادة [9]، والقيادة الإيجابية تلعب دورا مهمًا في تطوير رأس المال النفسي بأبعاده الأربعة، وذلك التطوير يلزم أن يبدأ عن طريق الإدارة الإيجابية التي تبدأ بتحسين ذاتها لتكون قيادة فعالة وإيجابية وأصيلة، وتصبح جديرة بالثقة من أجل تقصي نموذجًا جيدًا للمرؤوسين، وتقدم لهم العون وتوفر لهم الموارد اللازمة لتطويرهم والداعمة للمناخ التنظيمي، مما يؤثر إيجابيًا على مستوى رأس المال النفسي لدى الأفراد مما يترتب عليه تحقيق الالتزام التنظيمي لدى الأفراد وعدم نيتهم في ترك العمل[10]، كما أن هناك اعترفًا متزايدًا يومئ إلى أهمية رأس المال النفسي على المورد البشري الذي يتمثل في العناصر والأفراد العاملين، فهو يتعلق بالعديد من النتائج الإيجابية مثل أداء الأفراد، كما أنه يؤثر على مستوى الالتزام التنظيمي، ويقلل من الغياب بالعمل ودوران العمل، ويعزز مستوى الإبداع والابتكار لدى الأفراد، ويزيد من مستوى ارتباطهم بالعمل والمنظمة[11].

ويقدم رأس المال النفسي للأفراد شعورًا إيجابيًا بالعمل ينعكس على أدائهم، حيث أشارت الدراسات إلى أهمية رأس المال النفسي في التأثير على السمات الشخصية التي تؤثر بالمرونة والارتداد بشكل إيجابي[12]، كما أن رأس المال النفسي يمتلك الأثر الإيجابي في محاربة السلوكيات المختلة التي تتعلق

بالتغيير التنظيمي على وجه التحديد، ويحارب بدوره السلوكيات السلبية والمواقف غير المرغوب فيها بالعمل، ويشجع الإيجابيات مثل: المشاركات الوجدانية واليقظة الإيجابية والسلوكيات التنظيمية الإيجابية، كما أنه يحفز الأفراد ويطورهم ويعزز التغيير الإيجابي لديهم [13]، ويحقق رأس المال النفسي الرضا الوظيفي والارتباط بالعمل، ويشجع الأفراد على الحفاظ على الموارد الوظيفية، مما يحقق مستويات عالية من الأداء والمشاركة التي بدورها تؤدي إلى الرضا عن الحياة الوظيفية[14]، ويعتبر رأس المال النفسي مؤشرًا مهمًا في تحديد الهوية المهنية، والمرتبطة بالأداء النفسي والبدني، وهنا يظهر دور أهمية أبعاد رأس المال النفسي الذي يعزز الكفاءة الذاتية، ويدعم الجهود لتحقيق النجاح من خلال المثابرة والثقة، وزيادة القدرات النفسية الفردية للتعامل مع المشكلات الصعبة [15].

ويوضح الشكل التالي الأهمية التي تعود على الأفراد والمنظمات والمجتمع.

<u>الشكل التالي يوضح أهمية رأس المال النفسي للأفراد والمنظمة والمجتمع في ضوء الدراسات السابقة:</u>

رأس المال النفسي	على مستوى الأفراد.	على مستوى المنظمة.	على مستوى المجتمع.
	• يحقق الرضا الوظيفي. • يدعم الأداء الوظيفي. • يقلل من الإجهاد بالعمل. • يقلل من الغياب بالعمل. • يقلل من نية ترك العمل. • يدعم الإبداع والابتكار. • الإلتزام التنظيمي. • يحقق السعادة والرفاهية.	• سلوكيات المواطنة التنظيمية. • يعزز القوة التنافسية. • الثقة التنظيمية. • الإبداع التنظيمي. • انخفاض دوران العمل. • انخفاض الاحتقان التنظيمي. • رفع الروح المعنوية بالعمل. • يحقق الكفاءة التنظيمية.	• الترابط الاجتماعي. • بث روح الفريق. • تقوية العلاقات الاجتماعية.

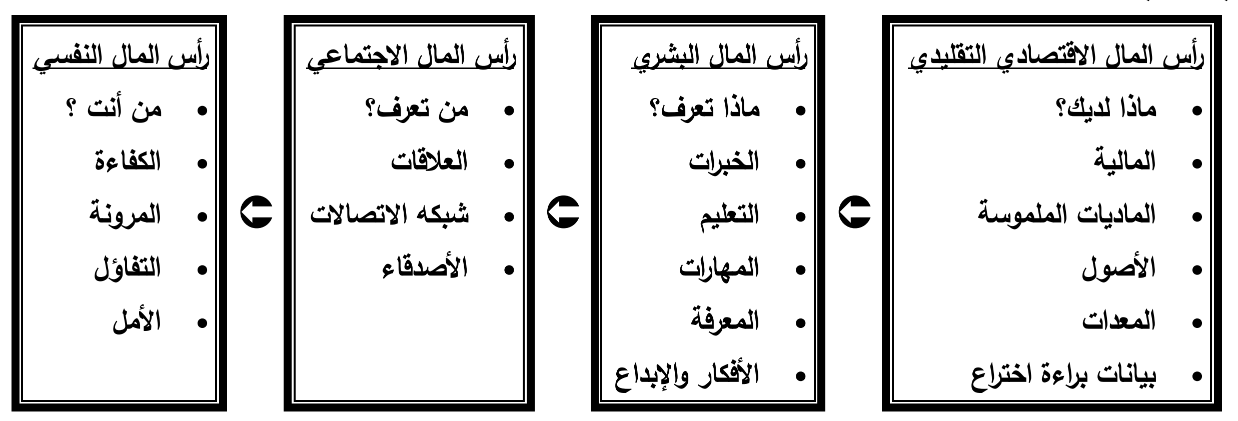
شكل رقم (1): يوضح أهمية رأس المال النفسي للأفراد والمنظمة والمجتمع

المصدر: من إعداد الباحثة

<u>تصنيفات رأس المال:</u>

يعد التدرج في تصنيف رأس المال نتيجة سنوات من العمل الدؤوب لتحقيق المزايا التنافسية المطلوب تحقيقها، في ظل التسارع العلمي والتكنولوجي والمعرفي والسباق مع الزمن المحيط بالمنظمات أدى ذلك كله إلى ضرورة فك قيود الاستثمار، من كونه مختصًا بنمط رأس المال التقليدي الذي يتكون من أصول وماديات ملموسة إلى توسيع فكرة رأس المال إلى أن تشمل على فكرة (ماذا تعرف؟) لتصل إلى رأس المال الفكري المتعلق بالمعرفة، والبدء بتوسيع المجال للإبداع الفكري المتعلق بالمعرفة، كان لابد من تطوير العنصر البشري، وبالتالي أصبح لابد من التطور وصولا إلى رأس المال الاجتماعي، وهو يركز على(تساؤل من تعرف ؟) لتكوين علاقات اجتماعية تتكون من الأفراد المهمين لإنجاز المهام، وتحقيق الهدف ثم التدرج وصولا إلى رأس المال النفسي الذي يهتم بالتساؤل عن (من أنت؟)، ويركز على الأفراد وسماتهم الشخصية ومكوناتهم النفسية التي ينتج عنها أداء الدور بالمنظمة، وضرورة اكتشاف مواهبهم

وإبداعهم، والتركيز عليه والاهتمام بالإجابة عما ســـوف يصـــبحون عليه هؤلاء الأفراد حول من هم بالمستقبل[16].



شكل رقم (2): يوضح التوسع في رأس المال من أجل امتلاك مزايا تنافسية[17]

أبعاد رأس المال النفسي Psychological Capital Dimensions:

الكفاءة الذاتية Self-Efficacy/ Confidence:

وفقا لنظرية المعرفة الاجتماعية التي وضـــعها عالم النفس(Banadura)، وقام بتعريفها على أنها قدرة الفرد على أداء مهمة معينة بنجاح، مع الثقة الدائمة على الحصـــول على النتائج المطلوبة، وإيمانه بقدراته الذاتية وثقته على حشد الموارد المعرفية لديه، للحصول على النتائج المطلوب تحقيقها[18].

وتعرف الكفاءة الذاتية على أنها اقتناع الفرد بإمكانياته على التطور الداخلي وتوظيف هذا التطور في مواجهة التحديات، لتحديد فرص وبدائل تمكنه من إنجاز مهامه بنجاح، وتشـــير إلى مدى قدرته على التحدي من خلال المواقف [19]، فهي اعتقاد الشـــخص بأداء المهام المطلوبة منه بنجاح وتحقيق موارده التحفيزية والمعرفية والتشـغيلية، حيث أن الأفراد ذوي الكفاءات العالية يختارون المهام الصـعبة مما يؤدي إلى تطور أدائهم بالعمل بســـرعة[20]،كما أن الكفاءة الذاتية لها القدرة في رفع ودعم الالتزام التنظيمي، وأن الأفراد الذين يمتلكون كفاءة ذاتية مرتفعة هم أفراد يتمتعون بالتزام تنظيمي قوي، وأن هذا يؤثر على أدائهم بالعمل على نحو إيجابي[21].

التفاؤل Optimism:

ويعرف التفاؤل على أنه امتلاك الثقة الكافية لتقديم جهود إضافية واستثنائية للنجاح في أداء المهام، وغالبًا تلك المهام ما تتسم بالتحدي [22]، فهو التفكير النفســي الإيجابي الذي تؤثر عليه المعرفة والمهارات، ويمكن توجيهه للحصـول على مسـتوى عال من الإيجابية تماشـيا مع مبدأ أنت تعرف أعلى نقاط قوة لديك وموهبة، وعليك استغلالها لتحقيق هدفك[23].

التفاؤل يختلف عن مفهوم التركيز على الفرص، فهو عبارة عن تكيف المفاهيم مع التركيز على الفرص في سياق العمل، والتركيز المهني المسـتقبلي الذي يتعلق بتصـور الأفراد عن عملهم في المسـتقبل على وجه التحديد، ومن خلال التركيز على الفرص، يمكننا وصـــف الخطط والأهداف والإمكانات المتاحة

للأشخاص الذين يمتلكون التفاؤل وينظرون نظرة إيجابية نحو مستقبلهم بالعمل، مع التركيز الشديد على الفرص التي ترفع من تفاؤلهم بالعمل، كما أن التفاؤل يشير إلى معتقدات الأفراد الإيجابية حول توقعاتهم بالمستقبل، وهو عقيدة مجردة حول التوقع الإيجابي، فالأفراد الذين يمتلكون مقدارًا عاليًا من التفاؤل على ثقة دائمة بأن النتائج المستقبلية ناجحة وهادفة بالعمل [24].

فالمتفائلون دائما يمتلكون نظرة إيجابية حول الأمور والأحداث السلبية بأنها مجرد حالة مؤقتة، أما المتشائمون فإنهم يرون الأحداث السلبية أحداثًا مستدامة في حين أن المتفائلين يرون أن الأحداث السيئة سوف تنتهي بسبب ثقتهم بأنهم موهوبون (أنا موهوب)، أما المتشائمون يرون أنها أحداث لا يمكن إصلاحها ويعلقون فشلهم على أنها (ليست خطأهم) وأنه (قد حاول جاهدًا) [25].

الأمل Hope:

هو مصطلح نفسي تم استخدامه في عدة مجالات تاريخيًا في علم النفس البشري فهو واسع الاستخدام، ونستخلص في المقام الأول من علم النفس الإيجابي أنه يهتم بعملية البحوث وعمليات التنمية والتطوير الذاتي الذي يرفع من مستوى الأمل لدى الأفراد، لتكوين مسارات وأهداف واضحة تشير نحوها، **ويمر الأمل من خلال ثلاثة مسارات استراتيجية:**

1. أنها جزء لا يتجزأ في إطار الهدف الموجه.
2. وهذا الإطار يتضمن الإصرار على الهدف.
3. وتوليد مسار نحو الهدف، وتخطي أي عوائق تعوق فعالية هذا الهدف [26].

الأمل هو الاعتقاد الذي يحدد من خلاله أهدافًا مهمة وخلال عملية تحقيق الأهداف يقوم الفرد بالتغلب على عدة عقبات من أجل تنفيذ المهمة بنجاح، ويوصف الأمل باعتباره الحافز الذي يجعل الفرد يواجه الحواجز والصعوبات ويعمل جاهدًا على تخطيها من أجل النجاح [27]، وكذلك هو الدافع الذي يستمده الأفراد من خلال إدراكهم للنجاح، فهو مرتبط بالأداء الأكاديمي، والصحة النفسية، والصحة الجسدية، والقدرة على التعامل مع الأزمات، فالأفراد الذين يمتلكون مستوى مرتفعًا من الأمل يميلون إلى التفكير بالمستقبل، ووضع الخطط المناسبة لأهدافهم المستقبلية، ودائمي البحث عن أفكار متجددة وإبداعية من أجل إيجاد الحلول للأزمات والصعوبات التي تواجههم[28].

المرونة Resilience:

وتعرف المرونة أنها إشارة على وجود القدرة على الارتداد من الشدائد والفشل، وتظهر بصورة إيجابية من خلال المحن التي ترفع الإحساس بالمسئولية لدى الأفراد الذين يمتلكون المرونة العالية، ويعتبر الأفراد الذين يمتلكون مستوى مرتفع من المرونة أفرادًا أقوياء وقادرين على تقبل الواقع ولديهم اعتقاد عميق في كثير من الأحيان مدعمًا بقيم ثابتة، فالحياة تشكل لهم دافعًا ذا مغزى، والهدف منه التعلم والتطور نحو امتلاك القدرات لتخطي المشاكل والصعوبات فيما يخص العمل، ومن خلال المرونة يمكن للفرد أن يتطور ويصبح أكثر مسئولية بسبب تعلمه من النكسات والصعوبات [29].

ومن المؤكد أن المرونة تنبع من الطبيعة المتفائلة، فمن الممكن للنظرة الإيجابية المتفائلة أن تفسد ما تحدثه الكارثة أو الصدمة، فالشركات الأكثر مرونة تمتلك أفرادًا مليئين بالتفاؤل، فاستحضار الإحساس بالقدرة على فعل الشيء هو أداة قوية جدا للتغلب على التحديات الأكبر[30].

من الواضح ارتباط المرونة بشكل واضح وأساسي بمفهوم التغير، فهي تعبر عن قدرات الأفراد على مواكبة التغيرات والمستجدات المفاجئة والطارئة التي تحدث بالعمل، أو غير المفاجئة مع القدرة على تخطيها ومواجهتها، وعلى أساس ذلك فالمرونة هي عملية التكيف التي يضيف إليها الأفراد خبراتهم السابقة التي تنعكس على كيفية تخطيهم لهذه التغيرات، ويلاحظ أن الأفراد الأكثر مرونة دائمي البحث عن طرق لبناء جسور تمتد بين التغيرات التي تم مواجهتها بالوقت الحالي لتحقيق أداء أفضل بالمستقبل [31].

والشكل التالي يوضح أبعاد رأس المال النفسي[32]:

الكفاءة الذاتية: الثقة والقدرة على استحضار المعارف لإنجاز الهدف.

الأمل: القوة التي يتمتع بها الفرد لتحديد مسارات باتجاه تحقيق الهدف.

التفاؤل: هي الطاقة الداخلية الإيجابية التي تدفع الأفراد نحو تحقيق أهدافهم.

المرونة: القدرة على تخطي الأزمات والصراع بالعمل وإتمام المهمة بنجاح مع العودة إلى وضع ما قبل الصدمة.

⟺

رأس المال النفسي:

- مميز.
- قابل للقياس.
- يمكن استثماره وتطويره.
- له آثار مهمة وإيجابية في تحقيق أهداف المنظمة.

شكل رقم (3): أبعاد رأس المال النفسي

علاقة رأس المال النفسي وأثرها في الالتزام التنظيمي:

أشارت دراسة (Kumar)[33] إلى أهمية رأس المال النفسي وأثره الإيجابي في تحقيق الالتزام التنظيمي، فقد أثبتت الدراسة أن رأس المال النفسي يؤثر إيجابيًا في الالتزام التنظيمي، وله دوره في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الأفراد، من خلال اتباع السياسات والإجراءات السليمة بالعمل والتركيز على نقاط القوة لدى الأفراد العاملين.

كما تشير دراسة (Nangoy & Hamsal)[34] على وجود علاقة أثر إيجابي لرأس المال النفسي على الالتزام التنظيمي وعدم النية في ترك العمل، والالتزام بأداء المهام والقيم لتحقيق الأهداف، وبشكل

خاص رأس المال النفسي يتوسط العلاقة بين رفاهية الأفراد والالتزام التنظيمي ويؤثر إيجابيًا في كل منهما.

ثانيًا الالتزام التنظيمي:

الالتزام بحد ذاته يعتبر صفة تعبر عن الاستجابة العاطفية التي يمكن قياسها من خلال سلوكيات الأفراد ومعتقداتهم ومواقفهم، ويمكن أن تتراوح درجاتها في أي مكان وتختلف من فرد إلى آخر من منخفضة جدا إلى مرتفعة جدًا[35]، فهو يعتبر سلوكًا مرئيًا يعكس مشاعر التعلق والولاء للمنظمة، ويتميز بمكون إيجابي عاطفي لدي الأفراد، ويشمل مستويات في تحديد الهوية والمشاركة والولاء فهو الدرجة التي يرغب بها الفرد البقاء عضوًا في المنظمة [36].

ويعتقد (Buchanan) [37] أن هناك ثلاثة محاور يجب أن يرتكز عليها الالتزام التنظيمي وهي:

1. **الانتماء:** إحساس الفرد بالانتماء ويولد هذا الإحساس انحياز الفرد لمنظمته.
2. **المشاركة فعالة:** وينبع هذا من ارتفاع إحساس الفرد بالرضا النفسي، كونه يؤدي دوره بفاعلية في المنظمة.
3. **الولاء:** ويظهر الفرد رغبة متميزة في الاستمرار في عمله، وعدم ترك المنظمة ويشعر أنه ملتزم بها.

ويعرفه (**Mowday&Porter**) [38] على أساس كون الفرد يمتلك شعورًا قويًا لتقديم جهود جبارة والبقاء في المنظمة مع تبني أفكار ومعتقدات المنظمة، ويعتمد هذا التعريف على ثلاثة عناصر **وهي:**

1. الإيمان الكامل والقوي لأهداف المنظمة.
2. الاستعداد للمثابرة والتحدي للنجاح.
3. إحساس قوي ورغبة شديدة للبقاء في المنظمة والاستمرار فيها.

أهمية الالتزام التنظيمي:

لقد اكتسب موضوع الالتزام التنظيمي أهمية خاصة في الدراسات الحديثة، حيث أنه أصبح من أهم المؤشرات التنظيمية القادرة على التنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية في المنظمة خاصة دوران العمل، فمن المفترض بقاء الأفراد الملتزمين بالمنظمة مع الحفاظ على مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق أهداف المنظمة، ويعمل الالتزام التنظيمي على جذب الإداريين وعلماء السلوك الإنساني كونه يحقق السلوكيات المرغوب فيها بالمنظمة [39].

فهو يعزز التواصل بين القادة والمرؤوسين، ويثير حماس الفرد ليكون أكثر اجتهادًا بالعمل، مما يساعده بالحصول على ترقيات وظيفية بسرعة يترتب عليها تحقيق ارتفاع مستوى الأداء بالعمل مما يدعم إدراك نقاط القوة والضعف، والرغبة في التوافق بين الحياة المهنية والشخصية، ويعمل على تحقيق تنمية الشعور بتقدير الذات وبناء جسور التواصل مع المشرفين لتحقيق التطور المهني والشخصي، مما يحقق التطور المهني والوظيفي من خلال الإدراك للصعوبات والاستمتاع بالعمل دون التفكير في الترقيات [40].

ويعمل الالتزام التنظيمي على الترابط والتماسك نحو الاستقرار التنظيمي ورفع الروح المعنوية لدى الأفراد، كما أنه يعمل على ارتفاع معدل الإنتاجية بكفاءة ودقة، ويحد من مشكلة دوران العمل، وله الأثر الجيد في القدرة على حقن الصراعات الداخلية في بيئة العمل[41].

ويوضح الجدول التالي أهمية الالتزام التنظيمي في التأثير على العديد من النواحي الإيجابية في حياة كل من (الأفراد، المنظمة، المجتمع).

جدول رقم (1): أهمية الالتزام التنظيمي للمنظمة والأفراد والمجتمع

الأفراد	المنظمة	المجتمع
- يحقق الرضا الوظيفي. - الإبداع الوظيفي. - الأداء الوظيفي. - تحسين مستوى جودة الخدمة. - سلوكيات المواطنة التنظيمية. - الابتكار والإبداع في العمل. - المشاركة بالعمل. - الاستمرارية بالعمل. - تحمل المسئولية. - ارتفاع الإحساس بالأمان والاستقرار. - رفع الروح المعنوية. - انخفاض الإجهاد بالعمل. - التقليل من الصراعات داخل فريق العمل. - عدم التغيب والتسرب من العمل.	- يخفض من دوران العمل. - رفع معدل الإنتاجية. - تحقيق أرباح عالية. - الكفاءة التنظيمية.	- العمل من خلال روح الفريق. - دعم الثقة بين الزملاء. - تماسك وتلاحم فريق العمل. - ارتفاع معدل الناتج القومي من خلال دعمه لإنتاجية وأداء أفضل.

أبعاد الالتزام التنظيمي:

الالتزام الفعال Effective Commitment:

هو الارتباط النفسي العاطفي للفرد تجاه المنظمة، ويعبر عنه بمدى انتمائه لها وينعكس على السلوكيات الإيجابية تجاه المنظمة، حيث تسير أهدافه جنبًا إلى جنب مع أهداف المنظمة [42]، وهو يعتبر مقياسًا يعبر عن مدى ارتباط الفرد وجدانيًا بأهداف وقيم المنظمة مع الرغبة الملحة للبقاء في هذه المنظمة، وأن عدم تركها من أولوياته كما أنه يشعر بالفخر كونه منتسبا لها[43]، ويعتبر الالتزام الفعال من أقوى أنواع الالتزام تأثيرًا على السلوكيات التنظيمية بالمنظمة، وأكثرها تأثيرًا على نوايا ترك العمل، خاصة أن الالتزام الفعال يعبر عن الارتباط الشديد بالمنظمة من الناحية الوجدانية [44]،

الالتزام الاستمراري Continuance Commitment:

هو وعي الفرد الكافي لتكاليف مغادرة العمل المرتبطة بالمنظمة، وهو يعبر عن إدراك الفرد التام لموازنة التكاليف والمخاطر المحتملة والمترتبة على ترك المنظمة بالوقت الحالي، وأن الموظفين الذين يفكرون بهذه الطريقة لا يزالون مستمرين بالعمل لأسباب تتعلق باحتياجاتهم الشخصية لهذا العمل [45]،فالالتزام الاستمراري يعبر عن تفكير الأفراد المرتبط بالأرباح، وتكلفة إنهاء الخدمة بالمنظمة فهو إطار عمل متبادل حيث يتم تقديم الأداء الجيد والولاء مقابل الفوائد المادية المتوقع الحصول عليها، والمكافآت التي تقدمها المنظمة، فالأفراد يرغبون دائما الاحتفاظ بعمل يوفر جميع احتياجاتهم المادية وغير المادية ويشبعها، لذلك يفضلون البقاء والاستمرار في المنظمة من أجل ما تقدمه لهم من دعم لمعنوياتهم ومستوى التزامهم الاستمراري نحو المنظمة [46].

الالتزام المعياري Normative Commitment[47]:

ويعبر الالتزام المعياري عن انتماء الأفراد على أساس الحس الأخلاقي والشعور الإيجابي المتولد لديهم نتيجة ارتباطهم ومشاركتهم في تحقيق أهدافها، مما يؤدي إلى اتحاد أهدافه مع أهداف المنظمة، ويسعى الأفراد في هذه الحالة إلى بذل أقصى قدر من العطاء لأجلها والاستمرار بالعمل فيها[48]، وكلما ارتفع مستوى الالتزام المعياري لدى الفرد أدى ذلك إلى ارتفاع درجة انسجام أهداف الفرد مع قيم المنظمة وأهدافها وتعزز لديه الرغبة بالبقاء والاستمرار فيها مع العطاء الدائم والمستمر لها[49].

ويحدث الالتزام المعياري في المنظمة على أساس معايير السلوك الاجتماعية المتوقعة وعوامل التنشئة الاجتماعية، وهؤلاء الأفراد يتميزون بالطاعة والحذر واهتمامهم بالشكليات الاجتماعية كما أنهم يمتلكون نفس سلوكيات وتصرفات الأفراد ذوي الالتزام الفعال[50].

عوامل تحقق الالتزام التنظيمي [51]:

ويوضح الجدول التالي أسباب تحقق الالتزام التنظيمي في المنظمة، والتي ينتج عنها رغبة الفرد البقاء بالمنظمة، ونجد أن الالتزام الفعال يتحقق بسبب الارتياح وشعور الولاء وحب الجماعة والاستمتاع بالعمل، وخلق مناخًا خاصًا يدعم الالتزام الفعال، وهنا الأفراد يرغبون البقاء بسبب رغبتهم الشديدة وحبهم للعمل، أما الالتزام الاستمراري يستمر وفق المصلحة واحتياج الفرد للمنظمة، لذا هو يقرر البقاء فيها، أما الالتزام المعياري فهو يتحقق بسبب الدعم الكثير الذي حصل عليه الفرد من المنظمة، وأنها بذلت مجهودًا لتدريبه وتطويره فهو يود البقاء، لأنه يشعر أن هذا ما عليه فعله لرد الجميل.

جدول رقم (2): يوضح عوامل تحقق الالتزام التنظيمي في المنظمة

الالتزام الفعال	الالتزام الاستمراري	الالتزام المعياري
• زملاء العمل. • أهميه الفريق والتأثر بفقدان هؤلاء الزملاء. • أنا حقا أحب العمل وأشعر في قمة الارتياح بالعمل. • الوظيفة مجزية جدًا وأنا مستمتع بالعمل. • النتيجة هي: أنا باق بالعمل لأنني أرغب بذلك وبشدة.	• أنا استحق الترقية وسوف أحصل عليها. • الراتب والمعيشة والتكاليف والفوائد التي أحصل عليها من العمل. • النظام المدرسي جيد وزوجي لديه عمل جيد. • النتيجة هي: البقاء وفقا للحاجة.	• لقد استغرقت المنظمة الكثير من أجلي وقدمت المزيد من التدريب والتوجيه. • المنظمة منحتني الكثير في حين اعتقد الأخرون انني غير مؤهل للعمل. • ساعدني صاحب العمل بالكثير فكيف أتركه الآن. • النتيجة أنه من واجبي البقاء.

المصدر Jason a. Colquitt، Jeffery A. Lepine، michael J. Wesson (2015) .

ثالثًا: الدراسة الميدانية:

مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من (419) مفردة من الأفراد العاملين في شركات المحمول الفلسطينية (وطنية وجوال)، وتم سحب عينة عشوائية بسيطة مكونة من (201) مفردة طبقًا للمعادلة التالية[52]:

$$n = \frac{N\,P\,(1-p)}{(N-1)(d^2/Z^2) + P(1-P)}$$

$$\text{حجم العينة} = \frac{(419\times0.5)\ (1-0.5)}{(419-1)\ (0.05^2/1.96^2) + 0.5(1-0.5)}$$

جدول رقم (3): توزيع حجم العينة على شركتي(وطنية وجوال)

الشركة	المجتمع	النسبة المئوية	حجم العينة
شركة وطنية	112	%27	54
شركة جوال	307	%73	147
الإجمالي	419	%100	201

المصدر: من (إعداد الباحثة)

أدوات الدراسة:

استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد قسمت إلى ثلاث أقسام، القسم الأول لقياس رأس المال النفسي، القسم الثاني لقياس الالتزام التنظيمي، القسم الثالث لمعرفة بعض المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة من حيث النوع، السن، المؤهل العلمي.

واعتمدت الباحثة على مقياس دراسة (Luthans)[53] في قياس رأس المال النفسي والذي يتضمن(24 عبارة) حيث يتم قياس الكفاءة الذاتية باستخدام (6 عبارات) ويتم قياس الأمل باستخدام (6 عبارات) ويتم قياس التفاؤل باستخدام (6عبارات) ويتم قياس المرونة باستخدام (6 عبارات) وتعتمد الباحثة على مقياس دراسة (Allen& Meyer) [54] في قياس الالتزام التنظيمي والذي يتضمن(18 عبارة). يتم قياس بعد الالتزام الفعال بـ (6 عبارات) ويتم قياس بعد الالتزام المعياري بـ (6 عبارات) ويتم قياس بعد الالتزام الاستمراري بـ (6عبارات).

الأساليب الإحصائية:

تم الاستعانة بالحاسب الآلي والمجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **وذلك على النحو التالي:**

1. حساب معامل ألفا كرونباخ لجميع متغيرات الدراسة.
2. توزيع مفردات العينة طبقًا للمتغيرات الشخصية والتنظيمية (النوع – العمر –المؤهل العلمي).
3. حساب الإحصائيات الوصفية (الوسط الحسابي – الانحراف المعياري–معامل الاختلاف) لجميع متغيرات الدراسة أي (أبعاد رأس المال النفسي، أبعاد الالتزام التنظيمي).

استخدام اختبار (Kruskal-Wallis) كأحد الاختبارات غير المعلمية، وذلك للتعرف على معدل تواجد اختلافات جوهرية بين فئات المتغيرات الشخصية والتنظيمية المختلفة، من حيث أبعاد رأس المال النفسي وأبعاد الالتزام التنظيمي، ومن ثم اختبار صحة الفروض.

أولاً: صدق المحتوى للقسم الأول من الاستبانة وهو مقياس رأس المال النفسي:

تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان للتأكد من مدى وجود ارتباط بين بنود الاستبانة في كل محور من محاور الاستبانة وبين الدرجة الكلية لها، حيث تبين من خلال الفحص أن جميع العبارات التي تقيس رأس المال النفسي ترتبط ارتباط موجب بالمجموع الكلي للاستبانة.

جدول رقم (4): يوضح درجات الارتباط لكل محور من محاور الاستبانة في الدرجة الكلية لمقياس رأس المال النفسي

م	محاور الاستبيان لمقياس رأس المال النفسي		الارتباط
1	الكفاءة الذاتية	معامل سبيرمان	0.773 (**)
		الدلالة المعنوية	0.01
2	التفاؤل	معامل سبيرمان	0.828(**)
		الدلالة المعنوية	0.01
3	الأمل	معامل سبيرمان	0.812(**)
		الدلالة المعنوية	0.01
4	المرونة	معامل سبيرمان	0.743(**)
		الدلالة المعنوية	0.01

المصدر (Spss) من إعداد الباحثة اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط عند مستوى (0.01)، بين درجة كل محور والدرجة الكلية لمقياس رأس المال النفسي، حيث تراوحت درجات الارتباط لأبعاد رأس المال النفسي والدرجة الكلية لها ما بين (0.743-0.828)، وهي معاملات دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01).

ثانيًا: صدق المحتوى للقسم الثاني من الاستبانة لمقياس الالتزام التنظيمي:

وتم استخدام معامل ارتباط سبيرمان للتأكد من مدى وجود ارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة وبين الدرجة الكلية لها، حيث تبين من خلال الفحص أن جميع العبارات في محاور الاستبانة الخاصة بمقياس الالتزام التنظيمي ذات ارتباط قوي وموجب بالمجموع الكلي للاستبانة.

جدول رقم (5): درجة الارتباط بين محاور الاستبانة والدرجة الكلية لمقياس الالتزام التنظيمي.

م	محاور الاستبيان لمقياس الالتزام التنظيمي		الارتباط
1	الالتزام الفعال	معامل سبيرمان	0.704(**)
		الدلالة المعنوية	0.01
2	الالتزام الاستمراري	معامل سبيرمان	0.547(**)
		الدلالة المعنوية	0.01
3	الالتزام المعياري	معامل سبيرمان	0.724(**)
		الدلالة المعنوية	0.01

المصدر من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق أن معاملات الارتباط عند مستوى (0.01)، بين درجة كل محور والدرجة الكلية لمقياس الالتزام التنظيمي، حيث تراوحت درجات الارتباط لأبعاد الالتزام التنظيمي والدرجة الكلية لها ما بين (0.547 -0.724)، وهى معاملات دالة إحصائيًا عند مستوى (0.01).

2. ثبات المقياس لأداة الاستبانة:

جدول رقم (6): يوضح نتائج تحليل ألفا كرونباخ

المحور	الثبات
رأس المال النفسي	0.898
الالتزام التنظيمي	0.873
كامل الاستبانة	0.925

المصدر: من مخرجات (Spss) برنامج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق قوة معامل ألفا كرونباخ والتي اقتربت من الواحد الصحيح، وذلك يدل على قوة درجة الثبات في العبارات التي تضمنها الاستبيان، عند مستوى معنوية (0.05)، وأنها تصلح للتمرير على عينة الدراسة ، وهي الأفراد العاملين في شركات المحمول الفلسطينية.

3. الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

المتغير المستقل رأس المال النفسي ويتضمن أربع محاور يتم عرضها فيما يلي:

جدول رقم (7): يوضح إجمالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل من أبعاد رأس المال النفسي.

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	المستوى	الترتيب
الكفاءة الذاتية	4.29	0.684	15.9	مرتفع	1
التفاؤل	4.04	0.787	19.6	مرتفع	4
الأمل	4.18	0.709	16.5	مرتفع	2
المرونة	4.12	0.695	16.9	مرتفع	3
المتوسط الكلي	4.15	0.718	17.4	مرتفع	

المصدر(Spss) من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي.

1- تقاربت المتوسطات الحسابية بين أبعاد رأس المال النفسي حيث تراوحت تلك القيم بين(4.03-4.29)، حيث بلغ الوسط الحسابي لرأس المال النفسي ككل(4،15)، مفردات العينة في شركات المحمول الفلسطينية، وبانحراف معياري قدره(0،718)، ومعامل اختلاف قدره (17،4%)، وهذا يعني ارتفاع مستوى رأس المال النفسي في العينة المبحوثة لدى الشركتين.

2- كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد الكفاءة الذاتية الذي يعبر عن امتلاك الأفراد للثقة والقدرات الكافية لاختيار المهام التي تتسم بالتحدي، والرغبة في تقديم الجهود الإضافية، لتحقيق المهام بنجاح(4.29)، وبانحراف معياري قدره (0.684)، ومعامل اختلاف قدره (15.9%)، وهذا يعني أن مستوى الكفاءة الذاتية مرتفع لدى الأفراد العاملين في شركات المحمول الفلسطينية، وأن لديهم قدر مرتفع من الكفاءة الذاتية والرغبة في تحقيق المزيد من الجهود الإضافية، لتحقيق النجاح المنشود.

3- كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد الأمل، والذي يعبر عن امتلاك الإرادة للحافز النفسي الذي يؤهلهم لوضع الخطط المستقبلية، والمثابرة نحو تحقيقها(4.18)،وبانحراف معياري قدره(0.709)، ومعامل اختلاف قدره (16.9%)، وهذا يعبر عن ارتفاع بعد الأمل لديهم، وأنهم أشخاص يتسمون بالتحدي والمثابرة نحو تحقيق أهدافهم.

4- كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد المرونة، والذي يعبر عن استعادة التوازن، والقدرة على العودة إلى الوضع الطبيعي ما قبل الصدمة(4.12)، وانحراف معياري قدره(0.695)، ومعامل اختلاف قدره(16.5%)، وهذا يعني ارتفاع بعد المرونة لدى الأفراد في شركات المحمول الفلسطينية، مما يدل على قدرتهم في استعادة التوازن، وامتلاك الخبرات التي تؤهلهم للعودة أقوى مما سبق في حال تعرضهم للصعوبات.

5- كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد التفاؤل وهو البعد الذي يعبر عن امتلاك الأفراد للأهداف الإيجابية، والتوقع الإيجابي الذي يؤدي إلى حتمية النجاح، ويدل على امتلاك الأفراد نظرة متفائلة حول قدرتهم على تحقيق الإنجازات في المستقبل (4.04)، وبانحراف معياري قدره (0.787)، ومعامل اختلاف قدره (19.7%)، وهذا يعني ارتفاع مستوى الإيجابيات في العمل، وانتشار النظرة الإيجابية حول المستقبل، والرغبة الشديدة في تحقيق النجاح المستقبلي.

المتغير التابع: الالتزام التنظيمي ويتضمن ثلاثة محاور يتم عرضها فيما يلي:

جدول رقم (8): يوضح إجمالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لكل من أبعاد الالتزام التنظيمي

الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
الالتزام الفعال	4.03	0.879	21.8
الالتزام الاستمراري	3.88	1.03	26.9
الالتزام المعياري	4.05	0.883	22.1
الإجمالي	3.98	0.798	23.6

المصدر من إعداد الباحثة اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

- ويوضح الجدول السابق أن إجمالي متغير الالتزام التنظيمي يعبر عن الموافقة في إجابات المبحوثين، وذلك بوسط حسابي (3.98)، وانحراف معياري (0.798)، ومعامل اختلاف (23.6%)، مما يعادل نسبة الاتفاق في الآراء بين عينة الدراسة بنسبة (76.4%)، ويعكس ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي لدى مفردات العينة.
- وكانت الموافقة على مؤشر الالتزام الفعال بوسط حسابي قدره (4.03)، مما يشير إلى ارتفاع مستوى الالتزام الفعال والذي يعبر عن مدى التوافق بين أهداف الفرد وقيمه مع أهداف وقيم المنظمة، ويعبر عن شدة رغبته البقاء فيها، وفخره كونه عضواً ينتمي إلى هذه المنظمة.
- وكانت الموافقة على مؤشر الالتزام الاستمراري بوسط حسابي قدره (3.88)، ويشير ذلك إلى ارتفاع مستوى الالتزام الاستمراري لدى مفردات العينة، إلا أنه كان الأقل بين مؤشرات الالتزام التنظيمي، ويعبر الالتزام التنظيمي الاستمراري عن مدى رغبة الفرد بالحصول على ميزات من عمله بالمنظمة، وأن رغبته بالبقاء مرتبطة على أساس المصلحة الشخصية، وما تقدمه المنظمة من مزايا للحصول على هذا الالتزام.
- والموافقة على مؤشر الالتزام المعياري بوسط حسابي قدره (4.05) ، وانحراف معياري (0.883)، كما أنه تقاربت نتائج الوسط الحسابي للالتزام المعياري والفعال وكان لهما المؤشر الأعلى من درجات الالتزام التنظيمي في شركات المحمول الفلسطينية، ويعكس هذا المؤشر رغبة الأفراد البقاء من اجل الإخلاص والوفاء لما تقدمه المنظمة من عطاء ومزايا واهتمام للأفراد، ووفقًا لمقتضيات المصلحة العامة.

اختبار صحة فروض الدراسة:

نتائج تحليل الانحدار المتعدد الخاصة بأثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي.

الفرض الأول: " يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية لرأس المال النفســـي بأبعاده المختلفة (الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة) في الالتزام التنظيمي".

ولاختبار هذا الفرض تم عمل تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أثر رأس المال النفســـي في الالتزام التنظيمي، وكانت النتائج كالموضح في الجدول التالي:-

جدول رقم (9): يوضح أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي

الارتباط(R)	معامل التحديد(R^2)	ف (F)	Std Error	الدلالة (Sig)	ف الجدولية
0.63	0.39	128.9	4.12	0.00	3.94

المصدر (Spss) من إعداد الباحثة إعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

وأكدت النتائج المشار إليها أن رأس المال النفسي ساهم في تفسير (63%) من المتغيرات التي تطرأ في المتغير التابع الالتزام التنظيمي، وأن قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (39%)، وهو يفســـر بنســـبة 39% من التغيير الحادث في الالتزام التنظيمي، وبلغت قيمة (Std. Error) (4.12)، وبلغت قيمة (F) المحسوبة (128.9)، مما يشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

لاستخراج قيمة (β)، ومعامل (Beta)، وقيمة (t) في الجدول التالي:

جدول رقم (10): يوضح قيمة (β)، وقيمة(t) لأثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي

المعتمد/الالتزام التنظيمي	β	Beta	t	الدلالة(Sig)
	0.45		1.437	
رأس المال النفسي	0.850	0.630	11.355	0.00

المصدر(Spss) من إعداد الباحثة إعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

$$Y = \beta 0 + \beta x$$

ويتضـــح وفقًا لمعدل (β) والذي بلغت قيمته (0.45)، في المتغير التابع الالتزام التنظيمي، ومعدل(β) لرأس المال النفسي المتغير المستقل الذي بلغت قيمته (0.850)، **وحسب المعادلة** نجد:

$$Y = 0.45 + 0.85x$$

وذلك يعني أن العلاقة بين رأس المال النفســـي والالتزام التنظيمي علاقة طردية ذات أثر إيجابي، وأنه في حال زيادة رأس المال النفســـي بمقدار وحدة واحدة، فإنه يؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي بمقدار(0.85) وحدة تقريبًا، مما يشـير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصـــائية لرأس المال النفســـي بأبعاده في الالتزام التنظيمي، وبالتالي **قبول الفرض الأول.**

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال النفسي في الالتزام الفعال:

الفرض الفرعي الأول: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في بعد الالتزام الفعال".

ويتضـــمن اختبار هذا الفرض عمل تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغيرات المســـتقلة مجتمعة على المتغير المعتمد، وهو الالتزام الفعال، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (11): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد رأس المال النفسي على الالتزام الفعال

المتغير المعتمد	R	R^2	Adjusted R Square	F المحسوبة	Std. Error	Sig الدلالة	المتغير المستقل	β	t المحسوبة	الدلالة (Sig)
الالتزام الفعال	0.741	0.509	0.507	203.5	0.531	0.00	الكفاءة الذاتية	0.028−	0.467−	0.64
							التفاؤل	1.043	14.26	0.00
							الأمل	0.069	1.103	0.27
							المرونة	0.038−	0.641−	0.52

المصدر(Spss) من إعداد الباحثة إعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

وتشـــير النتائج الواردة بالجدول الســـابق أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية لرأس المال النفســـي في بعد الالتزام الفعال"عند مستوى دلالة إحصائية(0.05)، وكانت قيمة (F) المحسوبة(203.5)، وقيمة الخطأ المعياري (Std. Error) بلغت (0.531)، أما معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (0.741)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.509)، وهذا يعني أن رأس المال النفســـي يؤثر بشـــكل إيجابي في الالتزام الفعال، وأن رأس المال النفســـي يفســـر(50.9%) من التغيرات في الالتزام الفعال، وأن قيمة معامل(β) لبعد الكفاءة الذاتية (−0.028)، وكانت قيمة (t) المحســـوبة له (−0.467)، وهي تمثل الأثر الكلي لبعد الكفاءة الذاتية في الالتزام الفعال، وهو غير دال إحصـــائيًا عند مســـتوى دلالة إحصـــائية(0.05)، وأن قيمة معامل (β) لبعد التفاؤل (1.043)، وكانت قيمة (t) المحســـوبة (14.26)، وهي تمثل الأثر الكلي لبعد التفاؤل في الالتزام الفعال، وهو دال إحصـــائيًا عند مســـتوى دلالة إحصـــائية (0.05)، وأن قيمة معامل(β) لبعد الأمل (0.069)، وكانت قيمة (t) المحســـوبة له (1.103)، وهي تمثل الأثر الكلي لبعد الأمل في الالتزام الفعال، وهو غير دال إحصـــائيًا عند مســـتوى دلالة إحصـــائية (0.05)، وأن قيمة معامل(β) لبعد المرونة (−0.038)، وكانت قيمة (t) المحســـوبة له (−0.641)،وهي تمثل الأثر الكلي لبعد المرونة في الالتزام الفعال، وهو غير دال إحصـــائيًا عند مســـتوى دلالة إحصائية (0.05)، مما يشير إلى تأثير أبعاد رأس المال النفسي مجتمعة في الالتزام الفعال. مما سبق تم **قبول الفرض الفرعي الأول بصورة جزئية:** "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في بعد الالتزام الفعال"، حيث أن هناك ثلاثة أبعاد علاقتها غير معنوية.

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال النفسي في الالتزام المعياري:

الفرض الفرعي الثاني:" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في بعد الالتزام المعياري".

وتضـــمن اختبار هذا الفرض عمل تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغيرات المســـتقلة مجتمعة على المتغير المعتمد، وهو الالتزام المعياري، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (12): تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد رأس المال النفسي على الالتزام التنظيمي المعياري

المتغير المعتمد	R	R^2	Adjusted R Square	F المحسوبة	Std. Error	الدلالة Sig	المتغير المستقل	β	t المحسوبة	الدلالة (Sig)
الالتزام المعياري	0.588	0.346	0.342	103.5	0.553	0.00	الكفاءة الذاتية	0.089	1.26	0.20
							التفاؤل	0.588	10.8	0.00
							الأمل	0.145	2.03	0.04
							المرونة	0.102	1.485	0.13

المصدر (**Spss**) من إعداد الباحثة اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

وتشـير النتائج الواردة بالجدول السـابق أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصـائية لرأس المال النفســي في بعد الالتزام المعياري "عند مستوى دلالة إحصـائية (0.05)، وكانت قيمة (F) المحسـوبة (103.5)، وقيمة الخطأ المعياري (Std. Error) بلغت (0.553)، أما معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (0.588)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.346)، وهذا يعني أن رأس المال النفســـي يؤثر بشـــكل إيجابي في الالتزام المعياري، وأن رأس المال النفســـي يفســـر(35%) من التغيرات في الالتزام المعياري، وأن قيمة معامل(β) لبعد الكفاءة الذاتية (0.089)، وكانت قيمة(t) المحســـوبة له (1.26)،وهي تمثل الأثر الكلي لبعد الكفاءة الذاتية في الالتزام المعياري، وهو غير دال إحصـــائيًا، وأن قيمة معامل(β) لبعد التفاؤل (0.588)، وكانت قيمة (t) المحسـوبة (10.8)، وهي تمثل الأثر الكلي لبعد التفاؤل في الالتزام المعياري، وهو دال إحصــائيًا عند مســـتوى دلالة إحصـــائية (0.05)، وأن قيمة معامل(β) لبعد الأمل (0.145)، وكانت قيمة (t) المحســـوبة له (2.03)،وهي تمثل الأثر الكلي لبعد الأمل في الالتزام المعياري، وهو دال إحصـــائيًا عند مستوى دلالة إحصـائية (0.05)، وأن قيمة معامل(β) لبعد المرونة (0.102)، وكانت قيمة (t) المحسـوبة لـه (1.485)، وهي تمثل الأثر الكلي لبعد المرونـة في الالتزام المعياري، وهو غير دال إحصـــائيًا عند مســـتوى دلالة إحصـــائية (0.05)، مما يشـــير إلى تأثير أبعاد رأس المال النفســـي مجتمعة في الالتزام المعياري. مما سـبق **تم قبول الفرض الفرعي الثاني بصـورة جزئية:** "يوجد أثر ذو دلالة إحصـــائية لرأس المال النفســـي في بعد الالتزام المعياري" حيث أن هناك ثلاث أبعاد علاقتها غير معنوية في الالتزام المعياري.

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال النفسي في الالتزام الاستمراري:

الفرض الفرعي الثالث:" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في بعد الالتزام الاستمراري".

ويتضمن اختبار هذا الفرض عمل تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير المعتمد، وهو الالتزام الاستمراري، **وكانت النتائج كما يلي:**

جدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر

أبعاد رأس المال النفسي على الالتزام الاستمراري

المتغير المعتمد	R	R^2	Adjusted R Square	F المحسوبة	Std. Error	Sig الدلالة	المتغير المستقل	β	t المحسوبة	الدلالة (Sig)
الالتزام الاستمراري	0.452	0.204	0.192	17.09	0.631	0.00	الكفاءة الذاتية	−0.361	−4.135	0.00
							التفاؤل	−0.01	−0.115	0.9
							الأمل	0.304	3.758	0.00
							المرونة	0.383	4.09	0.00

المصدر (Spss) من إعداد الباحثة إعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

وتشير النتائج الواردة بالجدول السابق أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في بعد الالتزام الاستمراري "عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وكانت قيمة (F) المحسوبة(17.09)، وقيمة الخطأ المعياري (Std. Error) بلغت (0.631)، أما معامل الارتباط (R) بلغت قيمته (0.452)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.204)، وهذا يعني أن رأس المال النفسي يؤثر بشكل إيجابي في الالتزام الاستمراري، وأن رأس المال النفسي يفسر (20.4%) من التغيرات في الالتزام الاستمراري، وأن قيمة معامل(β) لبعد الكفاءة الذاتية، (−0.361)، وكانت قيمة(t) المحسوبة له (−4.135)، وهي تمثل الأثر الكلي لبعد الكفاءة الذاتية في الالتزام الاستمراري، وهو ذو تأثير عكسي ودال إحصائيًا عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأن قيمة معامل(β) لبعد التفاؤل (−0.01)، وكانت قيمة (t) المحسوبة (−0.115)، وهي تمثل الأثر الكلي لبعد التفاؤل في الالتزام الاستمراري، وهو غير دال إحصائيًا عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأن قيمة معامل(β) لبعد الأمل (0.304)، وكانت قيمة (t) المحسوبة له (3.758)، وهي تمثل الأثر الكلي لبعد الأمل في الالتزام الاستمراري، وهو دال إحصائيًا عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، وأن قيمة معامل(β) لبعد المرونة (0.383)، وكانت قيمة (t) المحسوبة له (4.09)، وهي تمثل الأثر الكلي لبعد المرونة في الالتزام المعياري، وهو دال إحصائيًا عند مستوى دلالة إحصائية (0.05)، مما يشير إلى تأثير أبعاد رأس المال النفسي مجتمعة في الالتزام الاستمراري. مما سبق تم **قبول الفرض الفرعي الثالث جزئيًا**: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي في بعد الالتزام الاستمراري" وذلك بصورة جزئية بسبب وجود ثلاثة أبعاد معنوية وواحد غير معنوي وهو التفاؤل.

الاستنتاجات والتوصيات:

حققت عينة الدراسة متوسطات حسابية مرتفعة فيما يتعلق برأس المال النفسي للأفراد العاملين في شركات المحمول الفلسطينية، مما يعكس ارتفاع رأس المال النفسي لدى الأفراد العاملين في شركات المحمول الفلسطينية، كما حققت عينة الدراسة متوسطات مرتفعة فيما يتعلق ببعد الكفاءة الذاتية لدى عينة البحث من الأفراد العاملين في شركات المحمول الفلسطينية، يشير إلى ارتفاع كفاءتهم وثقتهم بأداء المهام بنجاح، وأشارت النتائج إلى ارتفاع متوسطات التفاؤل، والتي تعكس النظرة المتفائلة والإيجابية التي تفسد ما تحدثه الكارثة بالعمل، وكما أنهم يتمتعون بمتوسط حسابي مرتفع لبعد المرونة، والذي يعكس خبرتهم القوية والمناسبة للتصدي لأى ظروف وضغوط بالعمل.

وكانت مفردات العينة يتمتعون بمستوى مرتفع من الالتزام التنظيمي، وكان البعد الفعال بمتوسط حسابي مرتفع لديهم، مما يشير إلى ارتباطهم العاطفي النابع من شعور الحب للمنظمة، وكان مؤشر الالتزام المستمر أقل من الفعال إلا انه بمستوى مرتفع أيضًا مما يشير إلى أن هناك بعض المكاسب المنتظرة من العمل في هذه الشركات، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الالتزام المعياري، في إشارة لحب المنظمة والإخلاص لها.

الفرض الأول: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي أبعاده المختلفة (الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة) في الالتزام التنظيمي"، وأشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي بأبعاده في الالتزام التنظيمي.

توصيات الدراسة:

1. الاهتمام بالمورد البشري نفسيًا ومعنويًا من خلال عمل دورات متخصصة في دعم الروح المعنوية، لأن الصحة النفسية تنعكس على مستوى أدائه بالعمل وتخلق منه فردًا شغوفًا ودؤوبًا للعمل والعطاء.
2. تعيين مدراء للمورد البشري يتم اختيارهم وتعيينهم على أساس معايير النظريات الحديثة، ذوي خبرة في ابتكار الأفكار الحديثة التي ترفع من مستوى الرفاهية بالعمل، ومطلعين على التجارب التي قامت بها المؤسسات العالمية لتطوير الجوانب النفسية الإيجابية لدى المورد البشري.
3. توكيلهم بالعديد من المهام التي تتسم بالتحدي لتنمية قدراتهم المهنية.
4. دعم ثقتهم بأدائهم بالعمل، وتقديم كل ما هو جديد لهم من المعرفة.
5. تدريب المشرف المباشر ليصبح أكثر إيجابية بالعمل ومن هنا يمكن للمرؤوسين أن يقتادوا به.
6. إقناع الأفراد بامتلاكهم قدرات عالية بالعمل لتعزيز ثقتهم بأنفسهم.
7. تخصيص أوقاتًا أسبوعية من جلسات التأمل واليوجا للتقليل من التوتر والضغط النفسي.
8. تقديم كل أوجه المساعدة التي تساعدهم على تنمية قدراتهم وتصوراتهم المتفائلة حول المستقبل.
9. عمل اجتماعات بصفة دورية يتم بها تناول أمثلة ناجحة بالمنظمة لدعم التفاؤل لدى الآخرين.

قائمة الهوامش :

(1) Wageeh Nafie (2015): Meta-analysis of the impact of psychological capital on quality of work life and organizational citizenship behavior: a study on Sadat city university, international journal of business administration, vol. 6, no. 2. .

(2) Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017): Psychological capital: An evidence- based positive approach. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4, 339-366 .

(3) ثائر سعدون محمد (2016): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية، جامعة ديالي، العراق،(الطبعة الاولى, عمان, ص9.

(4) (Luthans, F. (2002): The need for and meaning of positive organizational behavior. Journal of organizational behavior, 23, 695-706. p6 .

(5) Arthur, H. G., Jonathan, R. V., William, D.J.R. (1997): The Impact of Psychological and Human Capital on Wages, Economic Inquiry 35 (4), 815-829

(6) Mazlum Celik. (2018): The Effect Of Psychological Capital Level Of Employees On Workplace Stress And Employee Turnover Intention, p68 .

(7) إحسان دهش جلاب؛ يوسف موسى آل طعين (2015): تأثير رأس المال النفسي الإيجابي في الأداء الإبداعي دراسة عينة تحليلية (لآراء عينة من تدريسين في جامعة القادسية والمثنى, مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية), المجلد 17, العدد 3.

(8) Safavi, H. P., & Bouzari, M. (2019). The association of psychological capital, career adaptability and career competency among hotel frontline employees. Tourism Management Perspectives, 30, 65-74

(9) سعد علي حمود العنزي؛ إبراهيم خليل إبراهيم (2012): رأس المال النفسي الإيجابي, منظور فكري في المكونات والمرتكزات(الجوهرية للبناء والتطوير, كلية الإدارة والاقتصاد, قسم إدارة الأعمال, جامعة بغداد, المجلد 18, العدد 65, ص 1-31.

(10) Youssef, C. M., & Luthans, F. (2012). Positive global leadership. Journal of World Business, 47(4), 539-547

(11) محمد فوزي البردان (2017): دور رأس المال النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأصيلة والارتباط بالعمل, جامعة مدينة السادات، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، رسالة دكتوراه منشورة.

(12) Luthans F., Avey, J.B., Smith, R.C. and Li, W. (2008): More evidence on the value of chinese workers' psychological capital: a potentially unlimited competitive resource?", international journal of human resource management, vol. 19(5), pp. 818-827

(13) James Avey, Taras. Wersing, Fred Luthans (2008): Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors .P 65

(14) Osman M. Karatepe, Georgiana Karadas (2015): Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction?: a study in the hotel industry", international journal of contemporary hospitality management, vol. 27 issue: 6, pp.1254-1278.

(15) Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: a literature review. International journal of nursing studies.

(16) Luthans F., Luthans K.W, Luthans, B.C. (2004): Positive psychological capital: beyond human and social capital. Business horizons,47(1), 45-50

(17) **Luthans F., Luthans K.W, Luthans, B.C. (2004):Op.Cit., p46.**

(18) **Banadura, A. (2012):** On the factional properties of perceived self-efficacy revisited. Journal of management,38,9-44, p12.

(19) **Nwanzu, C. L., & Babalola, S. S. (2019).** Examining psychological capital of optimism, self-efficacy and self-monitoring as predictors of attitude towards organizational change. International Journal of Engineering Business Management, 11, 1847979019827149.

(20) **Yrd. Doc, Metin, Kaplan. (2013):** The Relationship Between Psychological Capital And Job Satisfaction: The Relationship Between Psychological Capital And Job Satisfaction: A Study Of Hotel Businesses In Nevsehir,p 234.

(21) **Evisusiyanti Estiningtyas. (2018):** Mediating Role Of Organizational Commitment In Developing Employee Performance – Study In Regional Secretariat of Blora Region Central Gava Indonesia, Vol .6, Iss.2.

(22) سندس رضيوي خوين (2017): "أثر رأس المال النفسي ورأس المال الاجتماعي في الإبداع التنظيمي", كلية الإدارة والاقتصاد, الجامعة المستنصرية.

(23) **Martin E. P. Seligman, Ph.D. (2006):** Learned optimism, vintage books a division of random house, Inc. New York. p15.

(24) **Schmitt, A., Gielnik, M.M., Zacher, H., & Klemann D.K.(2013):** The motivational benefits of specific versus general optimism. Journal of positive psychology, 8 (5) 425-434..

(25) **Luthans F., Luthans K.W, Luthans, B.C. (2004):** Op. Cit, p47.

(26) **Luthans F., James B. Avey, Bruce J. Avolio, Steven M. Norman and Gwendolyn M. Combs (2006):** Psychological capital development: toward a micro-intervention2006, journal of organizational behavior. Organize. Behave. 27, 387–393. P,388.

(27) **Aman khera (2017): ”Relationship between psychological capital and organizational commitment: A study among the medical professionals of selected Hospital in North India., Vol.6, No. 9, Issu; 2319-4421.**

(28) رشا مهدي صالح (2016): أثر رأس المال النفسي في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الأسمدة في البصرة, مج11, ع41.

(29) **M.G.Shahnawaz, MD. Hassan Jafri (2009):** Psychological capital as predictors organizational citizenship behavior, journal of the India academy of applied psychology, vol 35, issu 78-84.

(30) **Coutu, D.L.(2002): How resilience works. Harvard Business Review, 80 (5) 46-55**.

(31) حنان فوزي أبو العلا (2017): تصور نفسي مقترح لإعداد معلم للتربية الدينية الأخلاقية بنظام التعليم المصري مستقبلًا في ضوء مفهوم رأس المال النفسي الإيجابي لمواجهة التحديات الفكرية المعاصرة, المجلد 4, العدد 3.

(32) **Grace Gota (2017)**: The relationship between psychological capital, work engagement and organizational commitment amongst employees at a selected food processing plant in the western cape, university of the western cape, p17.

(33) **Jain, S., Kumar, S.(2017):** Examining organizational commitment and psychological capital in indian bank employees, iosr journal of humanities and social science (iosr-jhss), vol. 22, issue 6, ver.11, p 14-22.

(34) **Rizal Nangoy and Mohammad Hamsal (2018):** An Interplay between Employee Psychological Capital, Organizational Fit, and Work Well-Being on Organizational Commitment: An Empirical Study on E-Commerce Industry in Indonesia, Proceedings of the

International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bandung, Indonesia, March 6-8.

(35) مها عادل رمضــان الزيادي (2011): أثر العدالة الإجرائية والالتزام التنظيمي على نية ترك العمل دراسـة مقارنة بين العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص, رسـالة ماجسـتير, كلية التجارة, قسـم إدارة الأعمال, جامعة عين شـمس, ص76.

(36) Ezeh, I. N., & Olawale, K. (2017): Leadership styles and resilience as correlates of employee commitment among military health workers in Enugu and onitsha, southeast nigeria. Socialscientia: Journal of Social Sciences and Humanities, 2(2).

(37) Ismail Bakan, Tuba Buyukbese, Burcu Ersahan, İlker Kefe (2013): The Effect of Organizational Commitment on Women Employees Organizational Citizenship Behavior, Vol.3, Issue.2, P.203.

(38)Victoria W. Miroshnik (2013): Organizational Culture and Commitment Transmission in Multinational, Softcover reprint of the hardcover 1st edition 201-978-1-137-3 - 3 6162 2, P.29.

(39) صلاح الدين عبد الباقي (2004): السلوك الفعال في المنظمات, الإسكندرية, الدار الجامعية, ص182.

(40) أميرة يحيى مصـــطفي (2018): نموذج مقترح لأثر المنـاخ الأخلاقي وجودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي, دراسـة تطبيقية على شركات القطاع العام للبترول, رسـالة دكتوراه غير منشـورة, كلية التجارة, قسـم إدارة الأعمال, جامعة عين شمس, ص126.

(41) ياســمين عبد الرحيم ســيد أحمد (2018): دور المنظمة المتعلمة في إكتســاب الجدارات الوظيفية وتحقيق الإلتزام التنظيمي, دراســة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية, رســالة دكتوراه, كلية التجارة, قســم إدارة الأعمال, جامعة عين شمس, ص142.

(42) Mousa, M. (2017): Factors Affecting Organizational Commitment Among Teachers in Egyptian Public Primary Schools Doctoral dissertation, Estonian Business School. p24.

(43) أميرة يحيى مصطفى (2018): مرجع سبق ذكره, ص114.

(44) Yang, J., Pu, B., & Guan, Z. (2019). Entrepreneurial Leadership and Turnover Intention in Startups: Mediating Roles of Employees' Job Embeddedness, Job Satisfaction and Affective Commitment. Sustainability, 11(4), 1101.

(45) محمد عبدالله الأشول؛ زايد ناجي الشاوش (2018): استراتيجيات إدارة الصراع وأثرها على الالتزام التنظيمي دراسة حالة على بنك التسليف التعاوني والزراعي في اليمن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية, 264.

(46) Khunsoonthornkit, A., & Panjakajornsak, V. (2018). Structural equation model to assess the impact of learning organization and commitment on the performance of research organizations. Kasetsart Journal of Social Sciences, 39(3), 457-462.

(47) عبد العزيز علي مرزوق (2013): دراســة أثر كل من الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي على ســلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على العاملين بالجهاز الإداري جامعة كفر الشــيخ, إدارة الأعمال, كلية التجارة, جامعة كفر الشــيخ, ص13.

(48) ياسمين محمد ناصر؛ محمود الدجاني (2018): مرجع سبق ذكره, ص18.

(49) ســهيل مقدم؛ بن دحو ســمية (2017): العدالة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي: دراســة ميدانية على عينة من الموظفين بالمدرسة الوطنية للجمارك بوهران, مجلة التنمية البشرية, العدد7.

(50) **Thabane, L. J. (2016):** The effect of job satisfaction on the organizational commitment of administrators at a university in Gauteng (Doctoral dissertation), p36.

(51) **Jason a. Colquitt, jeffery a. Lepine, michael j. Wesson (2015):** Organizational behavior: improving performance and commitment in the workplace, fourth edition, published by mcgraw-hill education, 2 penn plaza, new York, NY 10121. Copyright.p65.

(52) **Steven K. Thompson (2012):** "Sampling", Simon Fraser University, New Jersey, third edition, p59.

(53) **Luthan, F., Avolio, B.J., A vey, J.B., & Norman, S.M. (2007):** Psychological Capital Measurement and relationship with performance and job satisfaction. Personnel psychology, 60-541-572 .

(54) **Allen, Natatle. J. & Meyer, John P. (1990):** The Measurement and antecedents of affective, continuance, and occupational psychology, G.B, vol63, p1-18.

نجاعة إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة حالة: كلية الاقتصاد جامعة الوادي

* نموذج*

The effectiveness of knowledge management in improving the quality of higher education

Case Study: Faculty of Economics, Al-Wadi University

د. احمد بن خليفة، جامعة الوادي، الجزائر.

أ.د. شعباني مجيد، جامعة بومرداس، الجزائر.

د. سعيداني محمد السعيد، جامعة غرداية.

ملخص الدراسة تعد المعرفة والخبرة أساس الإدارة بالمنظمات عموما فهما يعدان الآن من أصول المنظمة الرئيسية، لذلك فإن إدارة هاته المعرفة من شأنه أن يزيد من قدرات وكفاءات عامليها، وكذا يزيد من قدرتها المالية وقيمتها وتحقيقها لمزايا تنافسية، خاصة مع التطور السريع والتغييرات التي تشهدها البيئة المحيطة بها ما يلزمها ضرورة التأقلم معها ومسايرتها ولعل الجودة عامل أساسي لديمومتها. لذلك هدفت دراستي إلى دراسة عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة وتطبيق المعرفة) وإظهار دورها في ايجاد وتعزيز الجودة عند أساتذة كلية الاقتصاد جامعة حمة لخضر الوادي وذلك من خلال استطلاع أراء بعض الأساتذة العاملين ضمن الكلية من خلال استبانة للدراسة وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSSلاختبار الفرضيات بالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية وقد توصلت لمجموعة من النتائج أهمها: أن لعمليات إدارة المعرفة دور في ايجاد وتعزيز الجودة وهذا ما يفسره معامل التحديد R^2 الذي جاء مساويا لـ: 0.424 ما يشير إلى أن عمليات إدارة المعرفة تفسر ما مقداره 42.4% من المتغير التابع الجودة خاصة لما يتعلق الأمر بتطبيق المعرفة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، جودة التعليم العالي، الكفاءة، الخبرة، المنظمات.

Abstract

This study aimed to examine the knowledge management processes (knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution and knowledge application) and show their role in creating and enhancing quality to the professors of economics, trade and science of management at the University of Ammar Teledji in laghouat. In this study I used SPSS program, to test hypotheses by using a combination of statistical methods and we have been reached for a range of outcomes, including: that the knowledge management processes have a role in creating and enhancing quality and this is explained by the coefficient of determination R^2, which was equal to: 0.424 indicates that knowledge management processes explains 42.4% of the dependent variable: quality, especially when it comes to the application of knowledge.

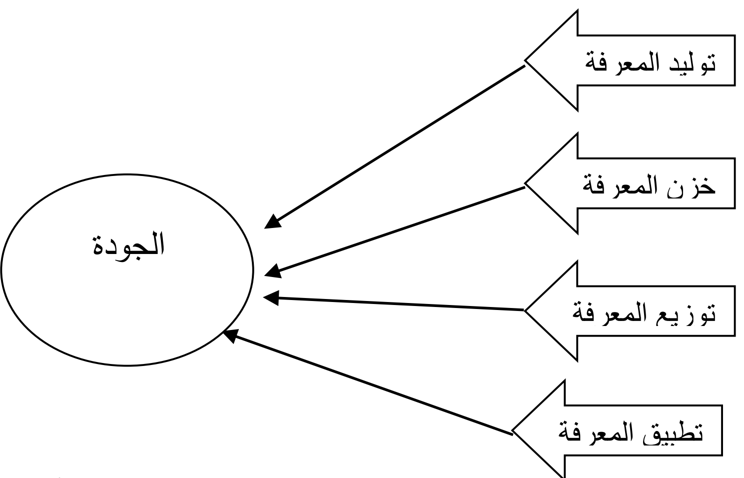
Keywords: knowledge management, quality of higher education, competencies, experience, organizations

تعتبر إدارة المعرفة من المداخل الحديثة التي تسعى إلى تحسين الأداء وهي نتاج التطورات الفكرية المعاصرة،فمفهوم الإدارة الحديثة نتج عنه ارتفاع في قيمة وأهمية الأصول غير المادية أو ما يطلق عليها الأصول غير الملموسة إذ أصبحت في الوقت الراهن وفي ظرف قياسي تمثل النسب الأكبر في أصول المؤسسات ويقصد بها المعرفة المتراكمة في عقول البشر والناتجة عن الممارسة الفعلية للعمل خاصة في ظل البيئة التنافسية المرتكزة على التجديد المستمر للمعلومات والمعارف أصبحت الأصول الفكرية واحدة من المرتكزات الرئيسة بالنسبة للمنظمات، حيث تسعى إلى الاستثمار فيها، ونقلها، ومحاكاة أفضل النماذج، وتطبيقها، على النحو الذي يحقق لها قيمة مضافة ويمنحها القدرة على أن تجاري ما يحدث في البيئة، من خلال إنتاج السلع والخدمات ذات الجودة العاليةانطلاقا من مشكلة البحث التالية:

إلى أي مدى تؤثر عمليات إدارة المعرفة في أيجاد وتعزيز جودةالتعليم العالي من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمة لخضر الوادي (الجزائر)؟

الشكل رقم (01): شكل يمثل متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: (إدارة المعرفة) المتغير التابع(الجودة)



فرضيات الدراسة: يمكن حصر فرضيات هذه الدراسة بهدف طرحها للمناقشة واختبار صحتها في الآتي:

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

تتفرع هذه الفرضية الرئيسية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية المتمثلة في:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة وإيجاد وتعزيز ا الجودة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خزن المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

أولا المعرفة:

1-مفهوم المعرفة:

المعرفة (Connaissance) (Knowledg) ليست موضوعا جديدا بقدر ماهي مصطلح جديد بمعنى قديم هو العلم، فالمعرفة الأولى للإنسان في المجتمعات البدائية كانت مقتصرة على معرفة الإنسان لنفسه وبيئته والتي تضمن له البقاء هاته المعارف يتحصل عليها الإنسان ضمن الجماعة البشرية التي يعيش فيها وهي عبارة عن مجموعة سلوكيات يومية ومجموعة قواعد مسلم بها من طرف الجماعة وفي التنزيل الحكيم سبعمائة و خمسين آية تحث المؤمن على التأمل وإعمال العقل والفكر والمنطق نأخذ مثلا : قوله تعالى ((الرَّحْمَنُ عَلَّمَ الْقُرْآنَ* خَلَقَ الْإِنسَانَ* عَلَّمَهُ الْبَيَانَ *))[1] و في آية أخرى((يُؤتِي الْحِكْمَةَ مَن يَشَاءُ وَمَن يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْراً كَثِيراً وَمَا يَذَّكَّرُ إِلاَّ أُوْلُواْ الأَلْبَابِ))[2]

والحكمة هي نتاج العمل بالمعرفة بحيث تعتمد المعرفة بدرجة أولى على العنصر البشري إذ يعتبر العملة الأقوى نظرا لما حباه الله به من عقل وهو أكثر أدوات اكتساب ونقل وتخزين المعرفة تعقيدا وأسهلها استخداما قد تعددت التعريفات التي أوردها الباحثون للمعرفة وأهمها:

- عرفها (Peter Drucker) : «تعتبر المعارف المورد الاقتصادي الأساسي ،والمورد المسيطر و الوحيد الذي يعطي ميزة تنافسية»[3] ، و وصفها أيضا في سنة 1995:« المعرفة هي القوة وعلل ذلك أن الناس في الماضي يكتمون المعارف لإبقاء القوة والسلطة لديهم، واستدرك أن القوة هي في تحويل المعلومات من أجل الإنتاج وليست في إخفائها »[4] .
- « إن المعرفة تعني الفهم الإدراك والتعلم ،والمعرفة ترتبط بحالة أو واقع أو جانب أو مشكلة معينة واستنادا إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها ،ولذلك فإن المعرفة ذات علاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تتيح الوصول إلى المعرفة »[5] .

2- أنواع المعرفة :

- ***تصنيف بولاني :*** أول من أشار إلى أن المعرفة ليست نوعا واحد هو (Polanyi) حينما قال « أننا نعرف أكثر مما نقول » «we know more thanwesay»[6] وقد صنف المعرفة إلى نوعين هما :المعرفة الضمنيةTacit.المعرفة الظاهرية Explict،ويمكن استعراض هذين النوعين :

- *المعرفة الضمنية* : و يعرفها (Allen) بأنها « المعرفة التي لا يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم لأنها تشمل ما يكمن في نفس الفرد أي المعرفة النفسية، المعرفة الإدراكية والمعرفة السلوكية ».[7]
- *المعرفة الظاهرية:* « المعرفة الظاهرية (المعلنة أو المرمزة) هي التي يمكن التعبير عنها بالكلمات والأرقام الأصوات والتشارك فيها من خلال البيانات والمحاولات العلمية ومواصفات المنتج والكتيبات وبناءا عليه فإنه يمكن نقل المعرفة الظاهرية إلى الأفراد بسهولة ».[8]

والجدول التالي فيه مقارنة بين النوعين:

الجدول رقم (01): المعرفة الظاهرية والمعرفة الضمنية

المعرفة الظاهرية	المعرفة الضمنية
• رسمية قابلة للانتقال • توزع بسهولة • يمكن التعبير عنها بالكلمات وبوسائل أخرى • عند الأشخاص وفي الأرشيف • لا تشكل أكثر من 20%من المعرف داخل المؤسسة	• غير رسمية صعبة الانتقال • تقاسمها مع الآخرين صعب • صعب التعبير عنها وصعبة التصنيف • مملوكة أكثر لدى الأشخاص • تشكل 80% من المعرفة داخل المؤسسة

Source:MichelGrundstein,De la capitalisation des connaissances dansl'entreprise les fondamentaux du (knowledge management) ,Universitié Paris Dauphine,2003,p:23.

ثانيا: إدارة المعرفة:

أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة (Knowledge Management)هو: (Don Marchand)في بداية الثمانينات من القرن الماضي باعتبارها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات لكنه لم يشر إليها بشكل مستقل أو بوصفها عمليات[9].

تعريف ادارة المعرفة:

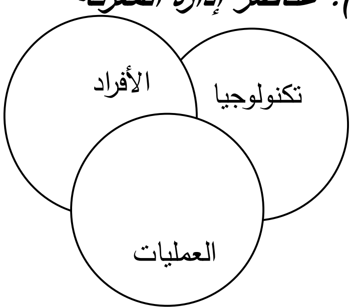
- وقد قدمت جامعة تكساس تعاريفا لإدارة المعرفة: «إدارة المعرفة عملية منظمة للبحث عن المعلومات واختيارها وتنظيمها وتصنيفها بطريقة تزيد عن مستوى فهم العاملين لها وتخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة ويوفر لها المرونة اللازمة في العمل ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع ويسهل عملية الاستفادة منها من أجل اتخاذ القرارات والتعلم من الخبرات التي تمر بها». [10]
- وتتضمن إدارة المعرفة ثلاثة عناصر مهمة (Bose, 2001): [11]

الأفراد : (People) :هم من يخلقون ويتشاركون المعرفة ويستعملونها وهم من يجمعون ويشكلون الثقافة التنظيمية التي تنشئ وتحرض على تقاسم المعرفة.

العمليات: (Processes): هي عبارة عن الطرق لامتلاك، خلق، تنظيم، تقاسم وتبادل المعرفة.

التكنولوجيا:(Technology): يقصد بها الآلات (الكمبيوتر، تكنولوجيا الاتصالات، التشبيك) والتي تخزن لنا البيانات والمعلومات والمعرفة وتزودنا بها من مواقع مختلفة من المنظمة ومن خارجها.

الشكل رقم (02): عناصر إدارة المعرفة



Source:*Pooya Rasso,op,cit,p:21.*

ثالثا: الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

ان مصطلح الجودة هو بالأساس هو مفهوم اقتصاد يظهر بناءا على التنافس الصناعي والتكنولوجي بين الدول الصناعية المتقدمة بهدف مراقبة جودة الانتاج وكسب الثقة وقد تعددت التعاريف المتعلقة بالجودة ومن أشهرها تعريف الجمعية الامريكية للجودة (الحالة المتحركة او الديناميكية المتغيرة والمتعلقة بالخدمات والمنتجات والافراد والعمليات والبيئة لغرض سد حاجة او مواجهة متطلبات متوقعة)[12] ومهما تعددت تعاريف مفهوم الجودة الا انها تلتقي في اربعة عناصر اساسية وهي:

الجودة: درجة التفضيل DEGREE OF SUPERLATIVE: فالجودة بالنسبة لكثير من الناس تعني التفضيل لذلك تعد سيارة مرسديس سيارة الجودة اي انها مردفا للرفاهية والتمييز.

الجودة: المطابقة للاستعمال FITNESS OF USE: تعرف الجودة على انها الموائمة للاستعمال وذلك لأهمية الجودة في التصميم والانتاجية من حيث المستلزمات الضرورية للعمل مما يحقق الامان للعاملين ،بالإضافة الى مشاركة العميل في وضع متطلبات الجودة

الجودة: المطابقة مع المتطلبات CONFORMITY WITH THE REQUIREMENTSتحقيق الجودة وفقا لهذا المفهوم يتم اذا اشبع المنتج او الخدمة كل المتطلبات المحددة من طرف العملاء سواء حددت في عقد الشراء او مفروضة من طرف القانون .

الجودة التركيز على العميل: COSTUMER FOCUS: الجودة هي مجموعة الخصائص الشمولية في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات العميل الظاهرية والضمنية .

رابعا: دور ادارة المعرفة في تعزيز جودة التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)

سنحاول هنا إظهار طبيعة العلاقة والأثر للمتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة على المتغير التابع ايجاد وتعزيز الجودة، من خلال اسقاط ما تم تناوله نظريا على كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حمة لخضر الوادي.

1. تحليل وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة حمة لخضر الوادي.

سنحاول هنا إظهار واقع المؤسسات الجزائرية من التوجهات الحديثة في التسويق، من خلال دراستنا العملية هذه.

1.1- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: تمثل في أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بجامعة حمة لخضر الوادي. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(02): هيئة التدريس الدائمة بالكلية

الدرجة العلمية	أستاذ التعليم العالي	أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		أساتذة ملحقة أفلو	المجموع
العدد	1	(أ)	(ب)	(أ)	(ب)	أستاذ مساعد "ب"	92
		6	13	50	17	6	

المصدر: ادارة المستخدمين بالكلية (فيفري 2014)

عينة الدراسة: تم أخذ عينة مكونة من 55 أستاذ من أصل 92 أي ما نسبته 59.78%تقريبا، وتم استرجاع 45 استبانة وكانت كلها صاحة للدراسة أي ما نسبته تقريباً 48,91%.

2. تحليل بيانات الدراسة

قمت من خلال دراستنا العملية بتصميم استبانة للدراسة وتقسيمها لخمسة محاور شملت كل من: توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة، وتعزيز الجودة، من خلال استطلاع آراء عينة من أساتذة الكلية حول هاته الأبعاد.

وتعد الاستبانة المصدر الأساس لجمع البيانات من عينة الدراسة حيث كانت عملية إدخال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الثلاثي (Three points likert scale) .
كما تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في التحليل الإحصائي الوصفي في الحصول على نتائج الدراسة.

1.2.اختبار ثبات أداة الدراسة

الجدول رقم (03): قياس ثبات أداة القياس

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.803	27

جاءت قيمة ألفا كرونباخ مساوية لـ 0.80 وهي قيمة مرتفعة وموجبة الإشارة وتتعدى 0.6 مما تعني زيادة مصداقية البيانات في عكس نتائج العينة على المجتمع، كما تعني استقرار المقياس وصلاحيته وملائمته لأغراض الدراسة.

2.2. عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان

الجدول رقم(04): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول توليد المعرفة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
هناك تفاعل بينك وبين زملائك لتوليد أفكار ومعارف جديدة	1.95	0.90	46.15
تقوم بإلتقاط المعرفة من الانترنت وبرامج الحاسوب المتقدمة والمراكز البحثية	2.91	0.35	12.02
تكتسب المعرفة من التبصر في تجارب الآخرين	2.53	0.62	24.50
التربصات التي تمنحها لك الجامعة تساعدك في تقاسم وتشارك المعارف مع مختلف الأساتذة في أنحاء العالم.	2.44	0.69	28.27

الملتقيات والمؤتمرات التي تنظمها جامعتك تساعدك في كسب معارف جديدة.	2.22	0.82	36.93
المتوسط	2.41	0.42	17.42

بلغ الوسط الحسابي لمتوسط هذه العوامل (2.41) وانحراف معياري (0.42) وهو يقع ضمن فئة موافق لمقياس تصحيح الاستبيان، كما جاء معامل الاختلاف منخفض بقيمة 17.42% دلالة على الانسجام في إجابات أفراد العينة، كما أن العبارات كلها جاءت ضمن فئة موافق عدا العبارة الأولى والخامسة جاءتا ضمن فئة محايد على التوالي هناك تفاعل بينك وبين زملائك لتوليد أفكار ومعارف جديدة بوسط حسابي 1.95، والملتقيات والمؤتمرات التي تنظمها جامعتك تساعدك في كسب معارف جديدة بوسط حسابي 2.22، دلالة على وجود توجه وسعي نحو توليد المعرفة.

الجدول رقم(05): جدول يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول تخزين المعرفة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف%
تعتمد في خزن المعرفة على السجلات والوثائق المكتوبة.	2.44	0.75	30.73
تعتمد في تخزين المعرفة على الحاسوب ووسائط خزن المعلومات الرقمية.	2.82	0.49	17.37
تحفز وتنشط الإدارة الأفراد ذي المعرفة العالية للحفاظ عليهم	1.53	0.62	40.52
تستخدم البريد الإلكتروني والمنتديات لحفظ المعلومات	2.40	0.83	34.58
المتوسط	2.30	0.34	14.78

بلغ الوسط الحسابي لمتوسط هذه العوامل (2.30) وانحراف معياري (0.34) وهو يقع ضمن فئة محايد وقريب من موافق لمقياس تصحيح الاستبيان، كما جاء معامل الاختلاف منخفض بقيمة 14.78% دلالة على الانسجام في إجابات أفراد العينة، حيث جاءت جميع العبارات ضمن فئة موافق عدا العبارة الثالثة: تحفز وتنشط الإدارة الأفراد ذي المعرفة العالية للحفاظ عليهم التي جاءت ضمن فئة محايد بمتوسط حسابي مساو لـ: 1.53 وانحرافمعياري 0.62 دلالة على وجود توجه ذاتي وسعي لحفظ المعرفة من قبل أفراد العينة.

الجدول رقم(06): يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول توزيع المعرفة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
يتم توزيع المعرفة اعتمادا على العلاقات والاتصالات غير الرسمية والزملاء	2.31	0.76	32.90
يتم توزيع المعرفة بتدوير الأعمال الوظيفية (تنوع المقاييس كل سنة)	1.97	0.81	41.11
يتم توزيع المعرفة بتشكيل فرق العمل والاجتماعات الدورية	1.57	0.69	43.94
تشارك في الملتقيات والمؤتمرات الوطنية والدولية من أجل تبادل ونشر المعارف.	2.44	0.78	31.96
من وقت إلى آخر تستخدم المجلة التي تصدرها كليتك لتبادل ونشر المعرفة.	1.60	0.68	42.50
المتوسط	1.98	0.39	19.69

بلغ الوسط الحسابي لمتوسط هذه العوامل (1.98) وانحراف معياري (0.39) وهو يقع ضمن فئة محايد لمقياس تصحيح الاستبيان، كما جاء معامل الاختلاف منخفض بقيمة 19.69%، كما كان هناك تباين في الفقرات بين الموافقة والحياد وعدم الموافقة، فجاء الحياد في كل من العبارات الأولى والثانية والثالثة بمتوسطات حسابية على التوالي: 2.31، 1.97، و1.57، فيما كانت الموافقة على العبارة الرابعة: تشارك في الملتقيات والمؤتمرات الوطنية والدولية من أجل تبادل ونشر المعارف بمتوسط حسابي مساو لـ: 2.44، أما العبارة الخامسة والخاصة باستخدام مجلة الكلية لنشر المعرفة فجاءت في فئة غير موافق بوسط حسابي مساو ل: 1.60 دلالة على وجود نقص في توزيع المعرفة بين أفراد العينة.

الجدول رقم(07): جدول يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول تطبيق المعرفة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
هناك إدراك تام للمعلومات التي تمتلكها وأنت قادر على تطبيقها	2.62	0.61	23.28
هناك ثقافة تنظيمية سائدة تدعو للتطبيق الفعال للمعرفة	1.53	0.66	43.13
هناك حرية في تطبيقك لمعارفك	1.93	0.88	45.59
تتحكم في كافة العوائق التي قد تعيق وصول المعرفة اللازمة سواء للزملاء أو الإدارة أو الطلبة.	1.75	0.60	34.28
تعمل على توظيف معارفك المكتسبة عند القيام بعملك، كما تحرص على نقل معارفك إلى الطلبة.	2.93	0.25	8.53
المتوسط	2.15	0.38	17.67

جاء الوسط الحسابي لمجموع هذه العوامل مساوياً لـ: 2.15 أي ضمن فئة محايد بانحراف معياري 0.38، ومعامل اختلاف مساو لـ 17.67% وهي قيمة منخفضة دلالة على الانسجام في اجابات أفراد العينة، كما جاءت العبارتين الأولى والخامسة ضمن فئة موافق بمتوسطات حسابية 2.62 و2.93 على التوالي وبانحرافات معيارية مساوية لـ: 0.61 و0.25، في حين تقع العبارة الثانية ضمن فئة غير موافق، أما العبارتين الثالثة والرابعة فكانتا ضمن فئة محايد. مما يدل أن هناك سعي للأساتذة لتطبيق معارفهم بالرغم من وجود عوائق وعدم توفر جو يشجع على ذلك.

الجدول رقم(08): جدول يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول ايجاد وتعزيز الجودة

العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف%
مبنى الجامعة جذاب للطلبة	1.77	0.84	47.45
القاعات الدراسية واسعة ومناسبة ومجهزة	2.04	0.82	40.19
تعتمد الجامعة على عدة معايير لقبول الطلبة الجدد من اجل ضمان جودة المدخلات	1.48	0.66	44.59
التجهيزات والتقنيات المستخدمة في العملية التعليمية ملائمة	2.60	0.61	23.46
تستجيب الجامعة لانشغالات كل الاطراف داخل الجامعة	1.33	0.56	42.10
تقدم الجامعة جوائز تشجيعية للأساتذة المتميزين.	2.40	0.80	33.33
تركز الجامعة على متطلبات البحث العلمي	2.97	0.14	4.71
يساهم اعضاء الهيئة التدريسية في تطوير المناهج الدراسية وتقديم الاسهامات الفكرية	2.37	0.64	27
المتوسط	2.12	0.30	14.15

جاء الوسط الحسابي لمتوسط هذه العوامل مساويا لـ (2.12) وانحراف معياري (0.30) وهو يقع ضمن فئة محايد لمقياس تصحيح الاستبيان كما جاء معامل الاختلاف منخفض بقيمة 14.15%، كما جاءت أغلب العبارات ضمن فئة موافق (الرابعة، السادسة، السابعة والثامنة) بمتوسطات حسابية على التوالي: 2,60، 2,40، 2.97، و2.37، وبانحرافات معيارية مساوية لـ: 0.61، 0.80، 0.14، ,و0.64 ، أما العبارتين الأولى والثانية فضمن فئة محايد، أما الثالثة والخامسة فضمن فئة غير موافق، دلالة سعي وتوجه نحو ايجاد وتعزيز الجودة.

3. اختبار الفرضيات

1.3. معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط

العلاقة بين كل من	الجودة
وتوليد المعرفة	,456**
وتخزين المعرفة	,469**
وتوزيع المعرفة	,328*
وتطبيق المعرفة	,595**
وإدارة المعرفة	,593**

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

يتضح من الجدول أن علاقات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كلها جاءت موجبة دلالة على وجود علاقة طردية وذي دلالة معنوية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة والجودة 0.593 وهي ذات دلالة عندα=0.01، بحيث كانت أعلى قيمة ارتباط بين تطبيق المعرفة و الجودة بقيمة 0.595، وأقل قيمة بين توزيع المعرفة والجودة بقيمة 0.328.

2.3.اختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات:

الجدول رقم (10): مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

المتغير	توليد المعرفة	خزن المعرفة	توزيع المعرفة	تطبيق المعرفة
توليد المعرفة	1	0.391	0.769	0.473
خزن المعرفة	0391	1	0.245	0.480
توزيع المعرفة	0.769	0.245	1	0.407
تطبيق المعرفة	0.473	0.480	0.480	1

لقد تم الاعتماد على اختبار Variable Inflation Factor (VIF) من أجل اختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة، وتم استخراج قيمة (VIF) من خلال المعادلة التالية:

$VIF = 1 \div (1-R^2)$ حيث R^2 هي مربع أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة.

بلغت أعلى قيمة ارتباط 0.769 وهي بين توليد المعرفة وتوزيع المعرفة وبلغت قيمة VIF من المعادلة السابقة 2.45وهي أقل من (10) وهذا يعني عدم وجود ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة، مما يعني قبول نتائج تحليل الانحدار

الجدول رقم (11): نتائج نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد

المتغيرات	المتغير التابع	معامل الإنحدار B	القيمة الإحتمالية (sig)	معامل التحديد R Square	قيمة F	قيمة a
توليد المعرفة	**الجودة**	**0.169**	**0.243**			
تخزين المعرفة		**0.168**	**0.182**			
توزيع المعرفة		**0.056-**	**0.703**			
تطبيق المعرفة		**0.330**	**0.007**			
				0.424	**7.372**	**0.73**

من الجدول يتضح أن العلاقة بين هذه المتغيرات يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$Y = 0.73 + 0.169X1 + 0.168X2 - 0.056X3 + 0.330X4$$

حيث:

Y :ايجاد وتعزيز الجودةX1 : توليد المعرفة X2 : خزن المعرفة X3 : توزيع المعرفة X4: تطبيق المعرفة

جاء معامل التحديد R^2مساويا لـ: 0.424 ما يشير إلى أن عمليات إدارة المعرفة تفسر ما مقداره 42.4% من المتغير التابع الجودة، وهي نسبة مرتفعة. هذا النموذج مقبول إحصائيا بدرجة ثقة 95%، لأن قيمة F المحسوبة جاءت مساوية لـ: 7.372 وهي ذات دلالة معنوية عالية عند مستوى 5%،

4. اختبار الفرضيات الفرعية:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H1:هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

H0: ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توليد المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

من الجدول رقم (11)، يتضح أن قيمة sig=0.243 وهي أكبر من α=0.05 (0.243≤0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ليس هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين توليد المعرفة وايجاد وتعزيز الجودة عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي عند مستوى معنوية α≤0.05

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H1هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خزن المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة..

H0: ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين خزن المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

من الجدول رقم (11)، يتضح أن قيمة sig=0.182 وهي أكبر من α=0.05 (0.182≤0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ليس هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين خزن المعرفة وايجاد وتعزيز الجودة عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي عند مستوى معنوية α≤0.05

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H1هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

H0: ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

من الجدول رقم (11)، يتضح أن قيمة sig=0.703 وهي أكبر من α=0.05 (0.703≤0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ليس هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين خزن المعرفة وايجاد وتعزيز الجودة عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي عند مستوى معنوية α≤0.05

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H1هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

H0: ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وإيجاد وتعزيز الجودة.

من الجدول رقم (11)، يتضح أن قيمة sig=0.007 وهي أقل من α=0.05 (0.05≤0.007)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة وايجاد وتعزيز الجودة. عند أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي عند مستوى معنوية α≤0.05.

خاتمة:

فيما يلي سأقوم بعرض النتائج والتوصيات التي توصلت لها:

النتائج والتوصيات:

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- وجود توجه وسعي من قبل الأساتذة نحو توليد المعرفة.
- توجه ذاتي وسعي لحفظ المعرفة من قبل أفراد العينة.
- وجود نقص في توزيع المعرفة بين أفراد العينة.
- سعي الأساتذة لتطبيق معارفهم بالرغم من وجود عوائق وعدم توفر جو يشجع على ذلك.
- سعي وتوجه نحو ايجاد وتعزيز الجودة.
- هناك علاقات ارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وكلها ذات دلالة معنوية عند α=0.01، و α=0.05 حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة والجودة 0.593 وهي ذات دلالة عند α=0.01،
- تلعب عمليات ادارة المعرفة دور في دعم وتعزيزالجودةوهذا ما فسرته قيمة R^2 معامل التحديد والتي جاءت مساوية لـ: 42.4%.

وبذلك اوصي بما يلي:

- اعادة النظر في كل من عمليات إدارة المعرفة الاولى والمتعلقة بتوليد وخزن وتوزيع المعرفة، وذلك بـ:
  - تهيئة الجو المساعد على توليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها
  - دعم الادارة لعمليات خزن وتوزيع المعرفة
  - بناء ثقافة تنظيمية تشجع وتحفز على تبادل وتطبيق المعارف المكتسبة وعدم احتكارها
  - تشجيع المبادرات والأفكار الجديدة
- التوسيع في مجتمع البحث وجعله شامل للجامعة ككل، ومستقبلا لجامعات الوطن ككل.

الهوامش:

---

[1]سورة الرحمن،الآية (04).

[2]سورة البقرة،الآية(268).

[3]Nancy Dubois, Triciawilkerson,**Gestion des Connaissances**,un document d'information pour le développementd'unestratégie de degestion des connaissances pour la santé publique ,le centre de collaboration des méthodes et outils, 2008 ,p:20.

[4]أحمد بن محسن الغساني، **تطبيقات وحلول إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية** ،ورقة عمل مقدمة إلى الملتقى الثاني لتنمية الموارد البشرية،غرفة التجارة والصناعة ،عمان 2007، ص:6.

[5]فليح حسن خلف ،**اقتصاد المعرفة** ،جدار الكتاب العالمي ،عمان،الأردن ،2007، ص:8.

[6]عبد الطيف محمود مطر،***إدارة المعرفة و المعلومات***، دار الكنوز المعرفة العلمية ،عمان ،الأردن، 2007، ص:28.

[7]أبوفارة يوسف أحمد، **_العلاقة بين استخدام مدخل إدارة المعرفة والأداء_** ،ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي الدولي الرابع حول إدارة المعرفة في العالم العربي 26-28 نيسان ،جامعة الزيتونة ،عمان، الأردن 2004، ص:6.

[8]نفس المرجع السابق ، ص: 7.

[9]Koenig Michael ,**_education of knowledge management information serviceand use_** ,issue1,1999,p:27.

[10]محمد قاسم أحمد القريوتي، **_إدارة المعرفة التنظيمية_** ،بحث مقدم ضمن مؤتمر العلمي الرابع حول الريادة والإبداع،الكويت ،2005 ،ص:5.[10]ياسين سعد غالب ،**_دراسة بعنوان المعلوماتية وإدارة المعرفة_** ،رؤيا إستراتيجية عربية دورية مستقبل العرب، مجموعة 14، عدد2000،260 ،ص:124.

[11]PooyaRasooli,knowledge management in call centers,master'sthesis,department of business administration and social siences ,lulea°university of technology,2006,p:21.

[12]Bonser,totalqualityeducation public adminstration review,1999,p :507.

مظاهر التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي:
اللغة والتواصل، تطوير العلاقات الاجتماعية مع الآخرين نموذجا.

Manifestations of social interaction in an autistic child:
Language and communication, develop social relations with others as a model.

د. بوعمامة حكيم، المركز الجامعي تيبازة – الجزائر–
أ. جباك ريحانة، جامعة البليدة 2 – الجزائر–

ملـخص:

هدفت هذه الدراسة والتي بعنوان مظاهر التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي: اللغة والتواصل، تطوير العلاقات الاجتماعية مع الآخرين نموذجا ، الى معرفة هل توجد مظاهر التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي في كل من اللغة والتواصل، تطوير العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، المتمثلة: التواصل واللغة. العلاقات الاجتماعية. السلوكيات العامة. اللعب. وقد تم تطبيق هذه الدراسة على عينة من 06 حالات من الأطفال المتوحدين، بمركز صغار الصم المسمى "بجمعية الأمل" ببن عاشور ولاية البليدة، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي ذي الطابع التحليلي وهذا لملائمته لموضوع الدراسة، ولتطبيق هذه الدراسة تم استخدام استمارة معلومات شخصية من اعداد الباحثان، وكذا استمارة التفاع الاجتماعي عند الطفل التوحدي من اعداد الباحثان، وأظهرت النتائج أنّ الحالات الست، تعاني من قصور واضح وملحوظ على مستوى المجال التّفاعلي الاجتماعي لديها في كل من مهارات اللغة والتواصل، ومهارات التفاعل الاجتماعي مع الآخرين

الكلمات المفتاحية: التفاعل الاجتماعي، التوحد، الطفل التوحدي، مهارات اللغة والتواصل، مهارة التفاعل مع الآخرين.

summery :

- This study, entitled the manifestations of social interaction in the autistic child: language and communication, the development of social relations with others as a model, aimed to find out whether there are manifestations of social interaction in the autistic child in both language and communication, the development of social relations with others, namely: communication and language. Social relations. General behaviors. Play. This study was applied to a sample of 06 cases of autistic children, at the center of young deaf called `` Association of Hope " Ben Ben Achour Wilayat Blida, and relied on the descriptive method of analytical nature and this relevance to the subject of the study, and to apply this study was used information form The results showed that the six cases suffer from significant deficiencies in the level of social interaction in both language and communication skills, and the skills of social interaction with others.

Keywords: social interaction, autism, autistic child, language and communication skills, interpersonal skills.

مقـــدمة:

من نعم الله عزّ وجل على البشر أن خلق الإنسان اجتماعيا بالفطرة، مُحبّا للتواصل مع الآخرين، ومن أجل ذلك سخّر له الحواس الخمس، كما سخّر له العقل الذي يفكّر به لمساعدته على التعبير عن أفكاره وما يجول بخاطره، من خلال القول والفعل والعمل، ولكن نرى في بعض الأحيان أنّ هناك مشاكل وعقبات تعيق هذا الإنسان عن التّعبير والتّواصل مع الآخرين، سواء لفقد بعض الحواس أو لاضطراب الأحاسيس بصفة خاصة أو لاضطراب النفس البشرية بصفة عامة.

إن من أعقد المشاكل التي تعيق تواصل الفرد وتفاعله مع محيطه هي مشكلة التوحد، وهو الاضطراب الذي أثار العديد من التساؤلات والاستفسارات عند اكتشافه منذ أزيد من (50) عاما حول كيفية الإصابة به وأسبابه ومظاهره، وطرق التّعامل والتعايش والتكيّف معه، وقد بدأ عالمنا العربي بالاهتمام به من خلال النّدوات التعريفية والمؤتمرات التي شارك فيها العديد من المهتمّين في هذا المجال، وخصوصا عائلات هؤلاء الأطفال تعبيرا عن معاناتهم وما يجدونه من عدم توفّر الخدمات اللاّزمة للقيام باحتياجات هؤلاء الأطفال.

هذه الجهود افتقدت إلى الكثير من الركائز الأساسية للنّجاح، و ذلك لاعتمادها على جهود فردية وغياب المؤسسات الرسمية، ولكنّها نجحت "نسبيا" في تنوير المجتمع بوجود مشكلة اسمها التوحد، وهذه نقطة البداية للمساعدة على تشخيصه والبدء في إنشاء المراكز المتخصّصة له، ولكن مازال لدى الكثير من الناس علامات استفهام عن هذا المرض، وذلك للنّقص الكبير في الكتب والمعلومات باللغة العربية.

فمعرفتنا بمشكلة الطّفل التوحدي وكيفية تأثير الاضطرابات السّلوكية على حياته، يسهل علينا التعامل معه ووضع الخطط العلاجية والتدريبية لذلك، ممّا قد يجعله فردا مستقلا، فاعلا في مجتمعه، ومن أهم الأسس التي تساهم في التعامل مع الطّفل التوحدي هو تكوين علاقات ودية معه، التي تساعده بشكل كبير في كسر حاجز العزلة الذي بناه حول نفسه، وذلك من خلال إتّباع برامج خاصة بالطّفل التوحدي التي تلائم قدراته ومعوقاته، وتتجاوب مع تفاعلاته وتبني لديه بعض مظاهر التواصل السليمة التي يستطيع من خلالها التأقلم مع من حوله، وفهم التعابير والتفاعلات المختلفة.

1. الإشكاليـــــــة:

إنّ ظاهرة التّفاعل الاجتماعي هي ظاهرة ديناميكية محركة للمجتمع، فهي العملية التي تربط أعضاء الجماعة ببعضها البعض عمليا وواقعيا وفكريا، وتظهر هذه الظاهرة غالبا في سلوكيات عديدة أهمها التعاون والتواصل، والذي يتم من خلاله تبادل الأفكار والآراء، كما يعتبر الانتماء إلى الجماعة وإدراك معاييرها من أهم مظاهر الاندماج والتواصل السليم داخلها.

إلا أنّ الطّفل التوحدي يعاني من قصور واضح في علاقاته الاجتماعية وتفاعله مع الآخرين، فقصور الطفل التوحدي في هذا المجال يعد العلامة أو الخاصية البارزة والواضحة لاضطراب التوحد، فهو مصدر للصّراع من مرحلة الطفولة المبكرة، بحيث يكشف هذا الصراع عن نفسه في الوحدة الاجتماعية الصغيرة إلا وهي الأسرة والتي تبني أساسا على الروابط الانفعالية التفاعلية لكل عضو فيها.

ولاشكّ أنّ مشاعر الإحباط والفشل في التواصل داخل الأسرة يؤثر سلبا على أعضائها، والفشل في التواصل داخل الأسرة يؤثّر سلبا على أعضائها، كما أنّ اضطراب التوحد يعتبر من الاضطرابات النمائية التي تعزل الطّفل المصاب عن المجتمع، فهو لا يستوعب ما يحدث حوله من أحداث في بيئته الاجتماعية، ولا يفهم أبسط أنواع التواصل، ولذلك نجد الطفل التوحدي يعيش بمشاعر وأحاسيس وسلوكيات ذات مظاهر تعتبر شاذة وبعيدة عن السواء، بينما يعايشها الطفل التوحدي بصفة دائمة ومستمرة، لأنها الوسيلة الوحيدة التي يعبر بها عن أحاسيسه ومشاعره الخاصة، وذلك طبعا بطريقته الخاصة.

كما أنّ التوحد من الإعاقات الصعبة التي تظهر قصور وتأخر في النمو الاجتماعي والإدراكي التواصلي مع الآخرين، وضعف في تكوين علاقات اجتماعية ووجود مشاكل في اللغة، خاصة التواصلية منها، كما أنّ من أهم ما يعاني منه محدودية واضحة في فهم جل مشاعر وتعبير الآخرين خاصة الجسدية منها.

وفي الأخير، ورغم التقدم الهائل في البحوث العلمية الخاصة بالطفل التوحدي وزيادتها كمّا وتنوعها كيفا، إلاّ أنّ هذه الإعاقة مازالت تثير الكثير من التساؤلات المحيرة خاصة في الجانب الاجتماعي التفاعلي لديه، وهذا يقودنا إلى طرح التساؤل الآتي:

- هل يتسم مجال التواصل واللغة عند الطفل التوحدي بالمحدودية والقصور؟
- هل الطفل التوحدي يطوّر علاقات اجتماعية تفاعلية مع الآخرين؟

2. فرضيات الدراسة:

- يتسم مجال التواصل واللغة عند الطفل التوحدي بالمحدودية والقصور.
- الطفل التوحدي لا يطوّر علاقات اجتماعية تفاعلية مع الآخرين.

3. أهداف الدّراسة:

تهدف هذه الدّراسة إلى:

- معرفة الخصائص النفسية للأطفال المصابين بالتوحد.
- معرفة الخصائص الاجتماعية للأطفال المصابين بالتوحد، المتمثلة في التواصل والعلاقات مع الآخرين،و الكشف عن نمط وطريقة التفاعل مع أفراد المحيط ككل.
- الكشف عن طريقة التعبير والتواصل اللغوي عند الطفل التوحدي.
- الكشف عن مدى فهم الطفل التوحدي للتواصلات التفاعلية (إيماءات وإشارات) من حوله.
- معرفة أهم السلوكيات التي ينتهجها للتفاعل مع الآخرين.

4. أهمية الدّراسة:

إنّ أهمية تناول اضطراب التوحد بالدّراسة، تكمن في محاولة معرفة طريقة الطّفل التوحدي في التفاعل والتّواصل مع المجتمع والبيئة والمحيط من حوله، والتي من خلالها قد يتمكن المختصّون العاملون في مجال رعاية أطفال التوحد من التعامل والتفاعل معهم بطريقة سليمة لا تعرّض الأطفال إلى الأذى ، ولا تعرّض في نفس الوقت المختصّين إلى أذى من طرف الأطفال التوحديين والذين تحمل سلوكياتهم أحيانا نوعا من العنف والاستثارة، وبالتالي قد يصل الأولياء والمختصّين في نفس الوقت إلى تأهيل هذه الفئة وتكييفها مع العالم من حولها، وإخراجها من العزلة التي هي فيها، وذلك يكون وفق أسس وقواعد وبرامج علاجية تأهيلية لهذه الفئة، وذلك لن يكون إلاّ بالفهم الصّحيح لطريقة تواصلهم وتفاعلهم، ومدى فهمهم للتعبير حتى يتم التعامل والتواصل معهم بطريقة صحيحة تجعلهم مؤهّلين للاندماج في مجتمعهم.

5. المفاهيم والمصطلحات:

- **مفهوم التوحد:**

- **تعريف روتر Rutter :**

لقد حاول **روتر (1978) Rutter**، أن يحدد الأعراض المميزة للأطفال المتوحدين و التي هي قليلة الحدوث عند الأطفال غير المتوحدين، بحيث حدّد **روتر Rutter** ثلاث خصائص رئيسية و هي:

- إعاقة في العلاقات الاجتماعية.
- نمو لغوي متأخر أو منحرف.
- سلوك طقوسي و استحواذي أو الإصرار على التماثل. [1]

- **تعريف القانون الأمريكي لتعليم الأفراد المعاقين: Individuals With disabilities Education Act (IDEA)**

1) يعرّف التوحد على أنه إعاقة تطورية تؤثر بشكل ملحوظ على التواصل اللفظي و غير اللفظي و التفاعل الاجتماعي، و تظهر الأعراض الدالة عليه بشكل ملحوظ قبل سن الثالثة من العمر و تؤثر سلبا على أداء الطفل التربوي، و من الخصائص و المظاهر الأخرى التي ترتبط بالتوحد هو انشغال الطفل بالنشاطات المتكرّرة و الحركات النمطية و مقاومته للتغير البيئي أو التغيير في الروتين اليومي[2]

- **تعريف الجمعية الأمريكية للتوحد: The Autism Society of America (ASA)**

ترى هذه الجمعية الأمريكية للتوحد بأن هذا الاضطراب يظهر بمظاهر أساسية في الثلاثين شهرا الأولى من العمر و التي تمس كلاّ من:

- نسبة النمو و التطور و ما يتبعها.
- الاستجابة للمثيرات الحسية.
- النطق و اللغة و القدرات المعرفية.
- القدرات المرتبطة بالناس و الأحداث و الأشياء.[3]

- **التفاعل الاجتماعي:**

يعرف مختار حمزة التفاعل الاجتماعي (1982)، هو العملية التي ترتبط بها أعضاء الجماعة مع بعضهم البعض، عقليا و دفاعيا و في الحاجات و الرغبات و الوسائل و الغايات و المعارف).[4]

أما مرعى بلقيس (1982)، فيرى أن التفاعل الاجتماعي إلى تلك العمليات المتبادلة بين طرفين اجتماعيين (فردين أو جماعتين صغيرتين أو فرد و جماعة و جماعة صغيرة أو كبيرة) في موقف أو وسط اجتماعي معين، بحيث يكون سلوك أي منهما منبها أو مثيرا لسلوك الطرف الآخر. [5]

6. الاطار النظري للـــدراسة:

- **مظاهر التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي:**

إنّ تفاعل الطفل التوحدي مع من حوله (أفراد أسرته، أقرانه،...الخ) يختلف تماما عن تفاعل الطفل العادي (السوي)، ففي تواصله و لغته هناك نوع من الخصوصية التي ينفرد بها عن باقي الأطفال، و تظهر مظاهر تفاعله الخاصة بشكل ملحوظ في الجوانب الآتية:

1-1- التواصل و اللغة عند الطفل التوحدي:

يُعدّ تواصل الطفل التوحدي مع من يُحيط به مُشكلة متعدّدة الجوانب تظهر في صورة انخفاض في مهارات التّواصل، و مشكلات في التّعبير عن المشاعر و تقديم آراء، و الانفعالات و الحالات النفسية التي يمرون بها. أمّا لغة الطفل التوحدي فهي تنمو ببطء أو أنّها لا تنمو على الإطلاق، فهو يستخدم الكلمات دون أن يكون لها

معنى مُحدّد وواضح، و غالبا ما يقوم بتكرار كلمات ليس لها معنى، أو تكرار عبارات ينطق بها شخص آخر، وفي أغلب الأحيان نجده يستخدم الإشارات بدلا من الكلمات للتّعبير عمّا يحتاجه أو مثلا الإشارة إلى شيء يرغب فيه كلعب مثلا. [6]

1-2- العلاقات الاجتماعية للطفل التوحدي:

من الملامح الأساسية المُميّزة لاضطراب التوحد أنّه يُعدّ بمثابة إعاقة اجتماعية، يعاني الطفل على إثرها من قصور واضح في مستوى نموه الاجتماعي، فلا يصل غالبية هؤلاء الأطفال إلى المرحلة الثالثة من مراحل النمو التي حدّدها إيركسون ERICKSON، و هو الأمر الذي يستتبعه بالضّرورة حُدوث قصور واضح و صارخ في علاقاتهم الاجتماعية، و كذلك قصور مماثل في مهاراتهم الاجتماعية اللفظية منها و غير اللفظية، بحيث ينسحبون على أثره من المواقف و التفاعلات الاجتماعية المختلفة، فالطفل التوحدي لا يستطيع إقامة حوار أو محادثة مع الآخرين أو تكوين الصداقات معهم أو الحفاظ عليها.[7]

- **التجنب الاجتماعي:**

من هذا المنطلق نجد أن الطفل يتجنب كل أشكال التفاعل مع الآخرين، كما أنّه يغضب بعيدا عندما يحاول أحد الأشخاص أن يتفاعل معه، و قد يرجع ذلك إلى أنه تملكه الخوف من جرّاء ذلك، و أنه لا يحبّ الآخرين، و أن ردة فعله هذا يرجع إلى فرط الحساسية لبعض أنواع المثيرات الحسية، كما أنه لا يبحث عن التفاعل مع أقرانه ما لم يلجأوا هم إلى ذلك.[8]

- **اللامبالاة الاجتماعية:**

الطفل التوحدي لا يتضايق من وجوده بمفرده، و ذلك لأنه لا يهتم بالعالم من حوله، فهو لا يهتم بوجد أمّه أو غيابها، ولا يهتم بلعب أخوته معه، و كذلك لا يتفاعل و لا يهتم بالقائمين على رعايته، كما أنّه يُعاني من نقص في التعاطف مع الآخرين و التعاون معهم، ومن ناحية أخرى فإنهم لا يبادرون بإجراء حوار مع الآخرين و إن بدأت المحادثة تكون محورية ذاتية بعيدة عن مستوى اهتمام المستمع، و ربّما يهربون من منتصف المحادثة.[9]

- **الفظاظة الاجتماعية:**

الطفل التوحدي يصبح في حالة تهيّج و إثارة عندما يقترب الآخرون أو يتفاعلون معه، كما أنّه في غالب الأحيان يرفض أيّ نوع من الاتصال و التفاعل الطبيعي الاجتماعي حتى البسيط منه، ففظاظتهم الاجتماعية تجعلهم غير قادرين على تدوين صداقات مع أقرانهم، ويرتبط ذلك بدرجة كبيرة بالخلل أو القصور اللغوي الذي يعانون منه و الذي عادة ما يكون من شأنه أن يؤدّي بدوره إلى قصور مماثل في التّواصل مع الآخرين، و كذلك

تربط بدرجة عالية بالعدوان أو بالأحرى نوبات الغضب التي تعتري الطفل التوحدي حيث تظهر في ضربه لأقرانه و الاعتداء على ممتلكاتهم دون سبب، فمعظم سلوكاتهم و تعاملاتهم مع الغير تتسم بالفظاظة و عدم المراعاة الاجتماعية.[10]

7. الجانب الميداني للدرسة:

1.7- المنهج المستخدم:

يُعتبر بمثابة إستراتيجية عامة أو خطة يرسمها الباحث، لكي يتمكن من حلّ مشكلة بحثه، فالمنهج يحدّد مجموع الخطوات التي يسلكها الباحث لتحقيق أهداف بحثه، وبالنسبة لهذا البحث، فالمنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي، فهو المناسب لطبيعة الموضوع، وقد اعتمدنا على دراسة الحالة كأحد طرائق البحث في هذا المنهج، و الذي يتمثل في دراسة كلّ حالة على حدى دراسة مفصّلة، بحيث تعطي دراسة الحالة فكرة عامّة شاملة عن المفحوص في ضوء إطار معياري منظّم لها، يتضمّن المعلومات والبيانات العامة والشخصية والحالة الجسمية والصحية والعقلية والمعرفية والنواحي الاجتماعية الانفعالية...الخ.

2.7- المقاربة الميدانية:

تمّت الدّراسة الميدانية بمدرسة صغار الصم ببن عاشور – ولاية البليدة، بحيث قمنا بهذه الدّراسة وفق عدّة خطوات، فكانت الخطوة الأولى في أوائل شهر جانفي عبارة عن معاينة الميدان، إذ تمّت مقابلة المدير بذات القطاع واقتراح موضوع البحث على العموم، مع التأكد من وجود حالات تتوافق مع شرط عيّنة الدّراسة.

أمّا الخطوة الثانية كانت عبارة عن تحديد مقابلة من طرف الأخصائية النفسانية مع عيّنة البحث والحصول على موافقتها لإجراء هذا البحث.

أمّا الخطوة الثالثة، تمثّلت في تحديد الوقت والمقابلات مع عيّنة البحث، وذلك وفق برنامج يمتدّ على مدار حصّتين في الأسبوع.

3.7- مجالات الدّراسة:

1.3.7- المجال المكاني:

تمّت الدّراسة الميدانية في المركز البيداغوجي للمتخلفين ذهنيا المتواجد ببن عاشور –ولاية البليدة- المسمى بجمعية الأمل للمساعدة النفسية التربوية والبيداغوجية لهذه الفئة.

تمّ إنشاء هذا المركز بمقتضى المرسوم (1988/02/20) من طرف الولية، ويحتوي المركز على طاقم إداري يتكوّن من مدير المركز، المستخدمين والمقتصد.

يستقبل هذا المركز المراهقين والأطفال من كلّ تصنيفات الإعاقة العقلية، منها الشّديدة، المتوسطة والخفيفة، وبكلّ أنواعها، منهم المتوحدين وذوي عرض داون، نوفي حالات التأخر الدّراسي،و ذلك للاستفادة من التكفل التربوي والنّفسي.

يقوم المركز بتصنيف الأطفال في عدّة مجموعات (أفواج) وذلك حسب درجة الإعاقة لكلّ طفل، كما أنّ عدد الأقسام الموجودة في المركز وهي (6) أقسام وكلّ قسم يحتوي أساسا على فوج واحد أو فوجين أو ثلاثة أفواج، بحيث نجد:

- (3) أفواج إعاقة عقلية شديدة.
- (3) أفواج إعاقة عقلية متوسّطة.
- (5) أفواج إعاقة عقلية خفيفة.
- (3) أفواج تأخر دراسي.

مع العلم أنّنا ضمن هذه الأفواج يوزّع الأطفال التوحديون.

كما أنّنا نجد في المركز فرقة متعدّدة التخصّصات، تعمل في التوجيه والتقييم الأولي والإشراف على تطور الطفل داخل المركز وتتكوّن هذه الغرفة من:

- أخصائية في التربية العلاجية.
- أخصائية أرطوفونية.
- مربّيات متخصّصات،يتراوح عددهم (24) مربّية.
- أخصائيتين نفسانيتين.
- أخصائية مدرسية بيداغوجية.

فالمركز يحرص على إنجاح عملية التكفل، وذلك بتوفير وسائل تعليمية متعدّدة تهدف بالدّرجة الأولى إلى تطوير الأطفال ذوي الإعاقة وإكسابهم نوعا من الاستقلالية الذاتية.

2.3.7- المجال الزّماني:

شرعنا في دراستنا الميدانية على أفراد العيّنة في شهر أفريل (2014)، وذلك بعد القيام بدراسة استطلاعية تمّت في أوائل شهر جانفي من نفس السنة، والتي تمّ فيها التعرّف على أفراد العيّنة.

4.7- عيّنة الدّراسة:

إنّ اختيار العيّنة من أهم الطّرائق التي يقوم بها الباحث، فلابد له أن يختار عيّنة للبحث تكون ممثلة لموضوع دراسته أو بالأحرى لفئة الدّراسة، ثمّ يعمّم مكتشافاته التي توصّل إليها من دراسة على المجموعة بكاملها.

ولمّا كان موضوع بحثنا يتناول الأطفال المتوحدين، كانت العيّنة المقصودة، حيث تمّ التوجّه إلى مدرسة صغار الصم، و التي يتواجد بها الأطفال التوحديين، وتمّ خلالها اختيار أفراد العيّنة.

ويُقصد بالعيّنة المقصودة أنّ الباحث يختار العيّنة حسب معايير معيّنة، و التي يضعها حسب دراسته، و هو الذي يحدّد اختيار العيّنة له بما يحقق له غرضه.

وللإشارة، فإنّ العيّنة المقصودة من أهم الطّرق المستعملة في البحوث النفسية بصفة عامة والعيادية بصفة خاصة.

اشتملت عيّنة الدّراسة على (6) حالات، (5) منهم ذكور وأنثى واحدة، تتراوح أعمارهم من (7) إلى (13) سنة.

وقد اعتمدنا في أس اختيار العيّنة القصدية على مايلي:

- أن يكون الطّفل يُظهر أعراض التوحد.
- أن يكون ملتحقا بنفس المركز "جمعية الأمل"

5.7- أدوات الدّراسة:

تتمثّل أدوات جمع المعطيات فيمايلي:

- استمارة المعلومات الشخصية:

تضمّنت هذه الاستمارة المعلومات الآتية:

- اسم الحالة، الجنس، السن، تاريخ الالتحاق بالمؤسّسة، درجة التوحد.
- هل توجد اضطرابات صحية مرفقة: نوعها:
- عدد الإخوة، الترتيب بين الإخوة.

- إستبانة التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي من (من تصميم الطالبتين):

بعد الاطّلاع على مراجع متعدّدة في التفاعل الاجتماعي لدى الطّفل التوحدي والموضّحة في الجانب النّظري، توصّلنا إلى رصد الخصائص التي تصف التفاعل عند الطّفل التوحدي، وذلك على النحو الآتي:

- التّواصل واللغة.
- العلاقات الاجتماعية.
- سلوكيات الطّفل التوحدي.
- اللّعب.

بعد قراءة كلّ خاصية من الخاصيّات الأربعة السابقة الذّكر ومؤشّراتها، قمنا بوضعها على شكل عبارات (بنود) مرفوقة ببدائل: دائما ، أحيانا، أبدا،

- تفسير النّتائج:

بالنسبة للعبارات الموجبة التنقيط كالآتي

- دائما: (3) نقاط.
- أحيانا: (2) نقطتان.
- أبدا: (1) نقطة.

أمّا العبارات السّالبة، فالتنقيط كما يلي:

- دائما: (1) نقطة.
- أحيانا: (2) نقطتان.
- أبدا: (3) نقاط.

أقصى درجة يمكن أن تتحصّل عليها الحالة هي: (132) درجة، وأقل درجة يمكن أن تتحصّل عليها الحالة هي: (44) درجة، بحيث:

- من (44) درجة ← (88) درجة ← التفاعل ضعيف.
- ومن (89) درجة ← (132) درجة ← التّفاعل قوي.

8- عرض وتحليل نتائج كلّ حالة:

دراسة الحالة رقم (01):

- **تقديم الحالة رقم (01):**

الحالة (ق.م) ذكر يبلغ من العمر (11) إحدى عشر سنة، التحق بمركز صغار الصم، المُسمّى بجمعية الأمل ببن عاشور –ولاية البليدة– سنة (2009)، درجة التوحد لديه شديد، كما أنّه يعاني من اضطرابات صحية، منها الصّرع واضطرابات القلب.

1.8- تحليل نتائج استبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي للحالة رقم (01)

الجدول رقم (01): يوضح درجات الحالة رقم (01) لاستبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي

الأبعاد	الدّرجة الخام	تقدير الدّرجة الخام المتحصل عليها	

	المتحصّل عليها		
التواصل واللغة	(24)	- إنّ مجال التواصل واللغة ذو "التفاعل الضعيف" محصور بين [12 –24]. ← إذن التفاعل في التواصل واللغة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال	
العلاقات الاجتماعية	(19)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في العلاقات الاجتماعية محصور بين [12 –24]. ← إذن التفاعل في العلاقات الاجتماعية لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	
السلوكيات العامة	(26)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في السلوكيات العامة محصور بين [13 –26]. ← إذن التفاعل في السلوكيات العامة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	
اللعب	(11)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في اللعب محصور بين [7 –14]. ← إذن التفاعل في اللعب لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	
الدّرجة الإجمالية للتفاعل الاجتماعي	(80)	- إنّ مجال التفاعل الاجتماعي (الكلّي) "ضعيف" محصور بين [44 –88]. ← إذن التفاعل الاجتماعي لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام للتّفاعل المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	

التعليق والتفسير عن النتائج المتحصل عليها للحالة رقم (01):

يتّضح من خلال الجدول المحلل لنتائج استبيان التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي، أنّ الأبعاد الأربعة للحالة (ق.م) والتي تحصّلت على تقدير "تفاعل ضعيف" للدّرجة الخام المتحصّل عليها في كلّ بُعد، بحيث نجد يُعد التّواصل واللغة درجته الخام تساوي (24) درجة والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 –24] درجة.

كذلك بالنسبة لبُعد العلاقات الاجتماعية، والذي درجته الخام تساوي (19) درجة، والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 – 24] درجة.

أيضا بالنّسبة لبُعد السّلوكيات العامة، والذي درجته الخام تساوي (26) درجة، بحيث تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [13 -26] درجة.

كما نجد في بُعد اللّعب الدّرجة الخام تساوي (11) درجة، و التي تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد، والمحصور بين [7-14] درجة.

أمّا فيما يخصّ الدّرجة الإجمالية الخام المتحصّل عليها للتّفاعل الاجتماعي لهذه الحالة هي (80) درجة والتي تنتمي إلى مجال التفاعل الاجتماعي الضعيف المحصور بين [44-88] درجة.

وفي الأخير نستنتج أنّ هذه الحالة (ق.م)، لها تفاعل اجتماعي ضعيف على مستوى الأبعاد كلّها، أي على مستوى كلّ من:

- التواصل واللغة. العلاقات الاجتماعية. السلوكيات العامة. اللعب.

دراسة الحالة رقم (02):

- **تقديم الحالة رقم (02):**

الحالة (م.ب) ذكر يبلغ من العمر (10) عشر سنوات، التحق بمركز صغار الصم، المُسمّى بجمعية الأمل ببن عاشور -ولاية البليدة- سنة (2009)، درجة التوحد لديه متوسّط، لا يعاني من اضطرابات صحية أخرى.

2.8- تحليل نتائج استبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي للحالة رقم (02)

الجدول رقم (02): يوضح درجات الحالة رقم (02) لاستبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي

الأبعاد	الدّرجة الخام المتحصّل عليها	تقدير الدّرجة الخام المتحصل عليها
التواصل واللغة	(22)	- إنّ مجال التفاعل في التواصل واللغة " الضعيف" محصور بين [12 -24]. ← إذن التفاعل في التواصل واللغة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.

العلاقات الاجتماعية	(21)	- إنّ مجال التفاعل في العلاقات الاجتماعية "الضعيف" محصور بين [12 -24]. ← إذن العلاقات الاجتماعية لهذه الحالة تفاعلها: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	
السلوكيات العامة	(22)	- إنّ مجال السلوكيات العامة ذو "التفاعل الضعيف"محصور بين [13 -26]. ← إذن التفاعل في السلوكيات العامة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	
اللعب	(12)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في اللعب محصور بين [7 -14]. ← إذن التفاعل في اللعب لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	
الدّرجة الإجمالية للتفاعل الاجتماعي	(77)	- إنّ مجال التفاعل الاجتماعي "ضعيف" محصور بين [44 -88]. ← إذن التفاعل الاجتماعي لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام للتّفاعل المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	

التعليق والتفسير عن النتائج المتحصل عليها للحالة رقم (02):

يتّضح من خلال الجدول المحلل لنتائج استبيان التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي، أنّ الأبعاد الأربعة للحالة (م.ب) والتي تحصّلت على تقدير "تفاعل ضعيف" للدّرجة الخام المتحصّل عليها في كلّ بُعد، بحيث نجد بُعد التّواصل واللغة درجته الخام تساوي (22) درجة والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 -24] درجة.

كذلك بالنسبة لبُعد العلاقات الاجتماعية، والذي درجته الخام تساوي (21) درجة، والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 – 24] درجة.

أيضا بالنّسبة لبُعد السّلوكيات العامة، والذي درجته الخام تساوي (22) درجة، بحيث تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [13 -26] درجة.

كما نجد في بُعد اللّعب الدّرجة الخام تساوي (12) درجة، و التي تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد، والمحصور بين [7-14] درجة.

أمّا فيما يخصّ الدّرجة الإجمالية الخام المتحصّل عليها للتّفاعل الاجتماعي لهذه الحالة هي (77) درجة، والتي تنتمي إلى مجال التفاعل الاجتماعي الضعيف المحصور بين [44-88] درجة.

وفي الأخير نستنتج أنّ هذه الحالة (م.ب)، لها تفاعل اجتماعي ضعيف على مستوى الأبعاد كلّها، أي على مستوى كلّ من:

- التواصل واللغة. العلاقات الاجتماعية. السلوكيات العامة. اللعب.

دراسة الحالة رقم (03):

- **تقديم الحالة رقم (03):**

الحالة (ع.د) ذكر يبلغ من العمر (13) ثلاثة عشر سنة، التحق بمركز صغار الصم، المُسمّى بجمعية الأمل ببن عاشور –ولاية البليدة– سنة (2011)، درجة التوحد لديه من النّوع البسيط، عدد إخوته (02) وهو أكبرهم، كما أنّه لا يُعاني من اضطرابات صحية مرفقة.

3.8- تحليل نتائج استبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي للحالة رقم (03)

الجدول رقم (03): يوضح درجات الحالة رقم (03) لاستبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي

الأبعاد	الدّرجة الخام المتحصّل عليها	تقدير الدّرجة الخام المتحصل عليها
التواصل واللغة	(23)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في التواصل واللغة محصور بين [12 -24]. ← إذن التفاعل في التواصل واللغة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
العلاقات الاجتماعية	(24)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في العلاقات الاجتماعية محصور بين [12 -24]. ← إذن التفاعل في العلاقات الاجتماعية لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
السلوكيات العامة	(24)	- إنّ مجال"التفاعل الضعيف" في السلوكيات العامة محصور بين [13 -26]. ← إذن التفاعل في السلوكيات العامة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.

اللعب	(10)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في اللعب محصور بين [7 -14]. ← إذن التفاعل في اللعب لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	
الدّرجة الإجمالية للتفاعل الاجتماعي	(81)	- إنّ مجال التفاعل الاجتماعي "ضعيف" محصور بين [44 -88]. ← إذن التفاعل الاجتماعي لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام للتّفاعل المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.	

التعليق والتفسير عن النتائج المتحصل عليها للحالة رقم (03):

يتّضح من خلال الجدول المحلل لنتائج استبيان التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي، أنّ الأبعاد الأربعة للحالة (ع.د) والتي تحصّلت على تقدير "تفاعل ضعيف" للدّرجة الخام المتحصّل عليها في كلّ بُعد، بحيث نجد بُعد التّواصل واللغة درجته الخام تساوي (23) درجة والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 -24] درجة.

كذلك بالنسبة لبُعد العلاقات الاجتماعية، والذي درجته الخام تساوي (24) درجة، والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 – 24] درجة.

أيضا بالنّسبة لبُعد السّلوكيات العامة، والذي درجته الخام تساوي (24) درجة ، بحيث تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [13 -26] درجة.

كما نجد في بُعد اللّعب الدّرجة الخام تساوي (10) درجة ، و التي تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد، والمحصور بين [7-14] درجة.

أمّا فيما يخصّ الدّرجة الإجمالية الخام المتحصّل عليها للتّفاعل الاجتماعي لهذه الحالة هي (81) درجة والتي تنتمي إلى مجال التفاعل الاجتماعي الضعيف المحصور بين [44-88] درجة.

وفي الأخير نستنتج أنّ هذه الحالة (ع.د)، لها تفاعل اجتماعي ضعيف على مستوى الأبعاد كلّها، أي على مستوى كلّ من:

- التواصل واللغة. العلاقات الاجتماعية. السلوكيات العامة. اللعب.

دراسة الحالة رقم (04):

- **تقديم الحالة رقم (04):**

الحالة (ع.أ) ذكر يبلغ من العمر (07) سبع سنوات، التحق بمركز صغار الصم، المُسمّى بجمعية الأمل بين عاشور –ولاية البليدة– سنة (2013)، درجة التوحد لديه من النوع ال0شديد، كما أنّه لا يعاني من اضطرابات صحية مرفقة.

4.8- تحليل نتائج استبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي للحالة رقم (04)

الجدول رقم (04): يوضح درجات الحالة رقم (04) لاستبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي

الأبعاد	الدّرجة الخام المتحصّل عليها	تقدير الدّرجة الخام المتحصل عليها
التواصل واللغة	(21)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في التواصل واللغة محصور بين [12 -24] درجة. ← إذن التفاعل في التواصل واللغة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
العلاقات الاجتماعية	(21)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في العلاقات الاجتماعية محصور بين [12 -24]. ← إذن العلاقات الاجتماعية لهذه الحالة تفاعلها: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
السلوكيات العامة	(21)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في السلوكيات العامة محصور بين [13 -26]. ← إذن التفاعل في السلوكيات العامة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
اللعب	(10)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في اللعب محصور بين [7 -14]. ← إذن التفاعل في اللعب لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
الدّرجة الإجمالية للتفاعل الاجتماعي	(73)	- إنّ مجال التفاعل الاجتماعي "ضعيف" محصور بين [44 -88]. ← إذن التفاعل الاجتماعي لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام للتّفاعل المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.

التعليق والتفسير عن النتائج المتحصل عليها للحالة رقم (04):

يتّضح من خلال الجدول المحلل لنتائج استبيان التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي، أنّ الأبعاد الأربعة للحالة (ع.أ) والتي تحصّلت على تقدير "تفاعل ضعيف" للدّرجة الخام المتحصّل عليها في كلّ بُعد، بحيث نجد بُعد التّواصل واللغة درجته الخام تساوي (21) درجة والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 –24] درجة.

كذلك بالنسبة لبُعد العلاقات الاجتماعية، والذي درجته الخام تساوي (21) درجة، والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 – 24] درجة.

أيضا بالنّسبة لبُعد السّلوكيات العامة، والذي درجته الخام تساوي (21) درجة، بحيث تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [13 –26] درجة.

كما نجد في بُعد اللّعب الدّرجة الخام تساوي (10) درجات، و التي تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد، والمحصور بين [7–14] درجة.

أمّا فيما يخصّ الدّرجة الإجمالية الخام المتحصّل عليها للتّفاعل الاجتماعي لهذه الحالة هي (73) درجة، والتي تنتمي إلى مجال التفاعل الاجتماعي الضعيف المحصور بين [44–88] درجة.

وفي الأخير نستنتج أنّ هذه الحالة (ع.أ)، لها تفاعل اجتماعي ضعيف على مستوى الأبعاد كلّها، أي على مستوى كلّ من:

- التواصل واللغة. العلاقات الاجتماعية. السلوكيات العامة. اللعب.

دراسة الحالة رقم (05):

- **تقديم الحالة رقم (05):**

الحالة (م.م) ذكر يبلغ من العمر (12) إثنى عشر سنة، التحق بمركز صغار الصم، المُسمّى بجمعية الأمل بين عاشور –ولاية البليدة، عدد إخوته اثنان (2) وهو أكبرهم، درجة التوحد لديه من النوع البسيط، لا يعاني من اضطرابات صحية مرفقة.

5.8– تحليل نتائج استبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي للحالة رقم (05)

الجدول رقم (05): يوضح درجات الحالة رقم (05) لاستبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي

الأبعاد	الدّرجة الخام المتحصّل عليها	تقدير الدّرجة الخام المتحصل عليها
التواصل واللغة	(22)	- إنّ مجال "التفاعل الضعيف" في التواصل واللغة محصور بين [12 -24] درجة. ← إذن التفاعل الاجتماعي في التواصل واللغة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
العلاقات الاجتماعية	(24)	- إنّ مجال التفاعل الاجتماعي الضعيف في العلاقات الاجتماعية محصور بين [12 -24]. ← إذن التفاعل في العلاقات الاجتماعية لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
السلوكيات العامة	(22)	- إنّ مجال "التفاعل الاجتماعي الضعيف" فيالسلوكيات العامة محصور بين [13 -26]. ← إذن التفاعل في السلوكيات العامة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
اللعب	(12)	- إنّ مجال "التفاعل الاجتماعي الضعيف" في اللعب محصور بين [7 -14]. ← إذن التفاعل في اللعب لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
الدّرجة الإجمالية للتفاعل الاجتماعي	(80)	- إنّ مجال التفاعل الاجتماعي "ضعيف" محصور بين [44 -88]. ← إذن التفاعل الاجتماعي لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام للتّفاعل المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.

التعليق والتفسير عن النتائج المتحصل عليها للحالة رقم (05):

يتّضح من خلال الجدول المحلل لنتائج استبيان التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي، أنّ الأبعاد الأربعة للحالة (م.م) والتي تحصّلت على تقدير "تفاعل ضعيف" للدّرجة الخام المتحصّل عليها في كلّ بُعد، بحيث نجد بُعد التّواصل واللغة درجته الخام تساوي (22) درجة والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 -24] درجة.

كذلك بالنسبة لبُعد العلاقات الاجتماعية، والذي درجته الخام تساوي (24) درجة، بحيث تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 – 24] درجة.

أيضا بالنّسبة لبُعد السّلوكيات العامة، والذي درجته الخام تساوي (22) درجة، بحيث تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [13 –26] درجة.

كما نجد في بُعد اللّعب الدّرجة الخام تساوي (12) درجة، و التي تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد، والمحصور بين [7–14] درجة.

أمّا فيما يخصّ الدّرجة الإجمالية الخام المتحصّل عليها للتّفاعل الاجتماعي لهذه الحالة هي (80) درجة والتي تنتمي إلى مجال التفاعل الاجتماعي الضعيف المحصور بين [44–88] درجة.

وفي الأخير نستنتج أنّ هذه الحالة (م.م)، لها تفاعل اجتماعي ضعيف على مستوى الأبعاد كلّها، أي على مستوى كلّ من:

- التواصل واللغة. العلاقات الاجتماعية. السلوكيات العامة. اللعب.

دراسة الحالة رقم (06):

- **تقديم الحالة رقم (06):**

الحالة (م.ش) أنثى يبلغ من العمر (08) ثماني سنوات، التحق بمركز صغار الصم، المُسمّى بجمعية الأمل بن عاشور –ولاية البليدة– سنة (2009)، درجة التوحد لديها من النوع الشديد، عدد إخوتها ثلاثة(3) وهي أصغرهم، كما أنّها لا تعاني من أيّ اضطرابات صحية مرفقة.

6.8– تحليل نتائج استبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي للحالة رقم (06)

الجدول رقم (06): يوضح درجات الحالة رقم (06) لاستبيان التفاعل الاجتماعي للطّفل التوحدي

الأبعاد	الدّرجة الخام المتحصّل عليها	تقدير الدّرجة الخام المتحصل عليها
التواصل واللغة	(21)	– إنّ مجال" التفاعل الاجتماعي الضعيف" في التواصل واللغة محصور بين [12 – 24]. ← إذن التفاعل في التواصل واللغة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.

العلاقات الاجتماعية	(24)	- إنّ مجال "التفاعل الاجتماعي الضعيف" في العلاقات الاجتماعية محصور بين [12-24]. ← إذن التفاعل الاجتماعي في العلاقات الاجتماعية لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
السلوكيات العامة	(25)	- إنّ مجال "التفاعل الاجتماعي الضعيف" في السلوكيات العامة محصور بين [13 - 26]. ← إذن التفاعل في السلوكيات العامة لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
اللعب	(11)	- إنّ مجال "التفاعل الاجتماعي الضعيف" في اللعب محصور بين [7 -14]. ← إذن التفاعل الاجتماعي في اللعب لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.
الدّرجة الإجمالية للتفاعل الاجتماعي	(81)	- إنّ مجال التفاعل الاجتماعي "ضعيف" محصور بين [44 -88]. ← إذن التفاعل الاجتماعي لهذه الحالة: ضعيف، وذلك لأنّ الدّرجة الخام للتّفاعل المتحصّل عليها تنتمي لهذا المجال.

التعليق والتفسير عن النتائج المتحصل عليها للحالة رقم (06):

يتّضح من خلال الجدول المحلل لنتائج استبيان التفاعل الاجتماعي عند الطفل التوحدي، أنّ الأبعاد الأربعة للحالة (م.ش) والتي تحصّلت على تقدير "تفاعل ضعيف" للدّرجة الخام المتحصّل عليها في كلّ بُعد، بحيث نجد بُعد التّواصل واللغة درجته الخام تساوي (21) درجة والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 -24] درجة.

كذلك بالنسبة لبُعد العلاقات الاجتماعية، والذي درجته الخام تساوي (24) درجة، والتي بدورها تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [12 – 24] درجة.

أيضا بالنّسبة لبُعد السّلوكيات العامة، والذي درجته الخام تساوي (25) درجة، بحيث تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد والمحصور بين [13 -26] درجة.

كما نجد في بُعد اللّعب الدّرجة الخام تساوي (11) درجة، و التي تنتمي إلى مجال "التفاعل الضعيف" لهذا البُعد، والمحصور بين [7-14] درجة.

أمّا فيما يخصّ الدّرجة الإجمالية الخام المتحصّل عليها للتّفاعل الاجتماعي لهذه الحالة هي (81) درجة والتي تنتمي إلى مجال التفاعل الاجتماعي الضعيف المحصور بين [44-88] درجة.

وفي الأخير نستنتج أنّ هذه الحالة (م.ش)، لها تفاعل اجتماعي ضعيف على مستوى الأبعاد كلّها، أي على مستوى كلّ من:

- التواصل واللغة. العلاقات الاجتماعية. السلوكيات العامة. اللعب.

9- عرض ومناقشة النتائج:

الفرضية الأولى:

"يتّسم مجال التّواصل واللغة عند الطّفل التوحدي بالمحدودية والقصور"

- تحليل نتائج استبيان التّفاعل الاجتماعي عند الطّفل التوحدي الخاصّة ببُعد التّواصل واللغّة:

الجدول رقم (8) يوضّح درجات الحالات الست لبُعد التواصل واللغة المتحصل عليها من استبيان التفاعل الاجتماعي عند الطّفل التوحدي

الحالات	الدّرجة الخام للتّفاعل الاجتماعي	تقدير الدّرجة المتحصّل عليها		النّسبة المئوية %
الحالة (ق.م)	(24)	- تواصل ولغة ضعيفة، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (ق.م) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		(%1.44)
الحالة (م.ب)	(22)	- تواصل ضعيف ولغة محدودة، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (م.ب) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		(%1.32)
الحالة (ع.د)	(23)	- تواصل ضعيف ولغة محدودة ، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (ع.د) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين[12-24] درجة.		(%1.38)
الحالة (ع.أ)	(21)	- تواصل ضعيف ولغة محدودة ، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (ع.أ) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		(%1.26)

الحالة (م.م)	(22)	- تواصل ضعيف ولغة محدودة، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (م.م) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		(%1.32) (%1.26)
الحالة (م.ش)	(21)	- تواصل ضعيف ولغة محدودة ، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (م.ش) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		
المجموع	(133)			(%7.98)

- **مناقشة النّتائج:**

يجب الإشارة إلى أنّ المجال النّسبي الذي يشير إلى "ضعف" المجال التّواصلي ومحدودية اللغة حسب نتائج استبيان التّفاعل الاجتماعي عند الطّفل التوحدي، محصور بين [0.72%-1.44%]، ومن خلال نتائج الجدول والنّسب المئوية المتحصّل عليها، نلاحظ أنّها تنتمي إلى هذا المجال.

الأمر الذي يجعلنا نستنتج أنّ الحالات الست تعاني من قصور واضح وملحوظ في مجالها التّواصلي واللغوي الذي يتّسم بالمحدودية والقصور، حيث نجدهم لا يرغبون في إجراء أيّ محادثة مع الآخرين، وإن بدأت المحادثة فإنّها تكون محورية ذاتية بعيدة عن اهتمام المستمع، وفي الغالب يكون هناك نوع من الرّفض للتّواصل حتى البسيط منه.

وعلى المستوى اللغوي، نلاحظ تدهورا وضعفا كبيرا في هذا المجال، و الذي يظهر في سوء استخدام الكلمات في غير محلّها.

ويظهر أيضا في عدم قدرتهم على التعبير عمّا يحتاجون إليه، وإن عبّروا فيكون بكلمة والتي تمثّل جملة أي استعمال الكلمة كجملة، الأمر الذي يعرقل عملية التّواصل مع المحيط والأفراد من حولهم.

لهذا فإنّ فرضية " يتّسم مجالا لتواصل واللغة عند الطّفل التوحدي بالمحدودية والقصور"، ويمكن قبولها وبالتالي الفرضية قد تحقّقت.

الفرضية الثانية:

"الطّفل التوحدي لا يطوّر علاقات اجتماعية تفاعلية مع الآخرين".

- تحليل نتائج استبيان التفاعل الاجتماعي عند الطّفل التوحدي الخاصة ببُعد العلاقات الاجتماعية:

الجدول رقم (9) يوضّح درجات الحالات الست لبُعد العلاقات الاجتماعية المتحصل عليها من استبيان التفاعل الاجتماعي عند الطّفل التوحدي

الحالات	الدّرجة الخام للتّفاعل الاجتماعي	تقدير الدّرجة المتحصّل عليها		النّسبة المئوية %
الحالة (ق.م)	(19)	- علاقات اجتماعية ضعيفة، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (ق.م) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		(%1.14)
الحالة (م.ب)	(21)	- علاقات اجتماعية ضعيفة، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (م.ب) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		(%1.26)
الحالة (ع.د)	(24)	- علاقات اجتماعية ضعيفة، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (ع.د) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين[12-24] درجة.		(%1.44)
الحالة (ع.أ)	(21)	- علاقات اجتماعية ضعيفة، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (ع.أ) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		(%1.26)
الحالة (م.م)	(24)	- علاقات اجتماعية ضعيفة، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (م.م) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		(%1.44)
الحالة (م.ش)	(24)	- علاقات اجتماعية ضعيفة، لأنّ الدّرجة المتحصّل عليها لهذه الحالة (م.ش) تنتمي إلى المجال الضّعيف المحصور بين [12-24] درجة.		(%1.44)
المجموع	(133)			(%7.98)

- **مناقشة النّتائج:**

إنّ المجال النّسبي الذي يشير إلى ضعف العلاقات الاجتماعية حسب استبيان التّفاعل الاجتماعي عند الطّفل التوحدي، محصور بين [0.72%-1.44%]، ومن خلال نتائج الجدول والنّسب المئوية المتحصّل عليها، نلاحظ أنّها تنتمي إلى هذا المجال.

الأمر الذي يجعلنا نستنتج أنّ الحالات الست التي أجريت عليها الدّراسة بمركز صغار الصم المسمى بجمعية الأمل، لا تطوّر علاقات اجتماعية تفاعلية مع الآخرين (لا مع الأقارب، ولا مع الغرباء)، وذلك يرجع إلى عدم فهم الإشارات والألفاظ التّواصلية، ومعنى السلوكيات العلائقية مثل "الابتسامة والعناق"، ومن المظاهر التي تترجم هذه الخاصية لديهم هي عدم استجابتهم لأصوات الآخرين حين ينادونهم، فهم يحاولون تجنّب أيّ احتكاك مع الناس الآخرين، سواء كانوا من العائلة أو من الغرباء، وتجنّب أيّ علاقة اجتماعية تفاعلية، الأمر الذي يجعلهم يميلون إلى العزلة والغوص في عالمهم الخاص.

لهذا فإنّ الفرضية "الطّفل التوحدي لا يطوّر علاقات اجتماعية مع الآخرين" يمكن قبولها ، أي أنّها تحقّقت.

خاتمـــــــة:

وفي ضوء ما سبق يمكننا القول أن بيانات الدراسة الحالية جاءت مؤيدة لنص الفرضيات، بحيث يمكننا القول بأنه لا توجد مظاهر التفاعل الاجتماعي (التّواصل واللغة، العلاقات الاجتماعية) عند الطّفل التوحدي المقيم بمركز صغار الصم، المُسمّى بجمعية الأمل ببن عاشور –ولاية البليدة.

وبالنظر الى تظافر الأدلة على انخفاض مستوى التفاعل الاجتماعي لدى الأطفال المصابين بالتوحد، فإنه ينبغي علينا الاستمرار في وضع وتطوير البرامج التدريبية الفعالة، والخطط التأهيليية الفاعلة، والتي من شأنها تعزيز استقلالية الطفل التوحدي من جهة، ومن جهة أخرى تدعيم مستوى تفاعله الاجتماعي، والرفع من منسوب اندماجه في المحيط الذي ينتمي اليه. وإن استمرار البحث في هذا الاضطراب، وتفعيل نتائج هذه الأبحاث في الواقع، لهو أحد أهم الطرائق الكفيلة بتحقيق ذلك.

قاقائمة الهوامش:

---

[1]عبد الله إبراهيم حمدان، (2000)، **حقائق عن التوحد**، أكاديمية التربية الخاصة، السعودية.

[2]. يحي بن خولة،(2000)، الاضطرابات السّلوكية والانفعالية، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، الأردن، ص 27.

[3] عبد الحليم محمد عبد الحليم، (2004)، **الذاكرة لدى المصابين بالذاتوية**، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة عين الشمس، ص38.

[4]. نبيل عبد الفتاح حافظ، عبد الرحمان سيد سلمان، سميرة محمد شذ، (2000)، **علم النفس الاجتماعي**، الطبعة الأولى، مكتبة الزهراء للشرق، القاهرة، مصر.

[5] جمال محمد أبو شنب، (1997)، **بناء الشخصية والتفاعل في الجماعة التعليمية**، دارا لمعرفة الجامعية، قناة السويس، ص132.

[6]أبو العزائم محمود جمال، (2008)، **اضطراب الذاتوية**، إصدارات موقع واحة النفس المطمئنة على الرابط:http://www.elazyem.com/autism.html

[7] محمود عطية، (1984)، **علم النفس الإكلينيكي**، الطبعة الأولى، دار الشروق، عمان، الأردن، ص47.

[8] حانك زامل، (2004)، **مقدمة عن اضطراب التوحد**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الكويت، ص88.

[9] نفس المرجع.

[10] نفس المرجع.